

itSMF.es

NEWS

Ramón
Parra

8

**ENTREVISTAMOS A
RAMÓN PARRA**
PRESIDENTE DEL
CONSEJO ECONÓMICO
de itSMF España

**LA GESTIÓN
INFORMÁTICA**

DE LA REGIÓN DE MURCIA
EN ESTADO DE ALARMA

36

ITSM4RPA-AI

CLAVES

PARA INICIAR
UN CoE RPA

56

ENTREVISTA **50**
Carlos Juiz

UNO DE LOS EDITORES DEL
PRÓXIMO ESTÁNDAR
ISO/IEC 38503

100

HERRAMIENTA
INDISPENSABLE
PARA LA VALORACIÓN
DE PROYECTOS

**BUSINESS
CASE IT**

Sumario



ENTREVISTA

8



RAMÓN
PARRA

36



**LA GESTIÓN
INFORMÁTICA**
DE LA REGIÓN DE MURCIA
EN ESTADO DE ALARMA

50



ENTREVISTA
**Carlos
Juiz**

56



ITSM4RPA-AI
CLAVES

PARA INICIAR UN CoE RPA

100



**BUSINESS
CASE IT**

HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA
LA VALORACIÓN DE PROYECTOS

Sumario

02

Sumario

04

Editorial

05

Patrocinadores

06

Nuestro equipo

07

Nombramientos

08

Entrevista Ramón Parra

12

Ciberseguridad en las empresas de Andalucía

16

La crisis sanitaria lleva la revolución online a la Universidad

20

De la alineación a la sincronización en tiempos de COVID-19

24

Impacto de la Nueva Normalidad en las políticas TIC de la Generalitat Valenciana

28

Una nueva edición del Libro Blanco de la Ciberseguridad en Euskadi

32

¿Cómo se encuentra el sector TIC en la Región de Murcia?

36

La gestión informática de la Región de Murcia en estado de alarma

46

En el puente de mando del gobierno y la gestión de las TI

50

Entrevista Carlos Juiz

56

ITSM4RPA-AI Claves para iniciar un CoE RPA

72

Culture is still a thing

76

10 Razones para Automatizar Reglas de Negocio en cualquier ITSM

80

El Gran Elefante DevOps

84

El nexo de unión entre el CTO y los CxO para la gestión de servicios TIC en las crisis.

88

Inteligencia Artificial y RPA. Aclarando conceptos

92

El proceso de implantación de un SIEM en una organización

96

El TUJE invalida el acuerdo Privacy Shield para la transferencia de datos a EEUU.

100

Business Case IT: Herramienta indispensable para la valoración de proyectos

109

Agenda de eventos



**Javier
Peris**

VICEPRESIDENTE
EJECUTIVO DE
itSMF ESPAÑA

Esta revista de más de 100 páginas de contenido es una evidencia de esa actitud de cambio, de mejora continua, de voluntad de aportar mayor valor tanto a patrocinadores como a asociados, así como por supuesto al conjunto de la profesión y que conjuntamente con las Charlas Mensuales de todos los lunes y todos los miércoles de mes de Grupos de Trabajo y Comités Regionales, los Informes Divulgativos Trimestrales y los Artículos Mensuales,

EDITORIAL

Tiempos de Cambio, tiempos de oportunidad.

En un año tan inaudito como este 2020 el conjunto de la sociedad ha constatado el papel estratégico que tiene la Tecnología en nuestra vida cotidiana, aquellas organizaciones que venían otorgando mayor protagonismo y relevancia a los Departamentos y a los Proveedores de Tecnología en estos últimos años han sido las que han sufrido menos las consecuencias de esta despreciable pandemia.

Una pandemia que nos ha obligado a cambiar muchas de nuestras costumbres, usos, hábitos, formas de relacionarnos y formas de ver el mundo en este nuevo escenario que han bautizado como "Nueva normalidad" al cual debemos adaptarnos y en el que cambian sustancialmente las prioridades, expectativas, amenazas y como no también oportunidades a lo que deberemos acostumbrarnos. Desde itSMF España y gracias a su impresionante equipo de colaboradores voluntarios enormes profesionales de Gobierno y Gestión de Tecnologías se ha estado trabajando intensamente en la creación de nuevos productos y servicios para la comunidad que ayuden a seguir posicionando itSMF España como verdadero referente de la profesión.

complementan un más amplio Porfolio de Servicios de la Asociación que junto con las habituales Jornadas Anuales Regionales y los Congresos Vison20 y Gigatic20 constituyen un verdadero esfuerzo colectivo digno de elogio por su carácter voluntario y desinteresado de enormes profesionales que se esfuerzan y trabajan por y para el resto de la profesión.

Permítame el lector que a todo este equipo de enormes profesionales, que sin percibir ni un solo euro por su trabajo voluntario y participación, por su esfuerzo y dedicación, por su entusiasmo e implicación y por su altruismo y generosidad dediquemos este primer ejemplar de esta revista que seguro será el primero de muchos otros que seguro sabrán aprovechar el resto de profesionales de todos los países de habla hispana para mantenerse constantemente actualizados de todo aquello que sucede tanto dentro como alrededor de las Buenas Prácticas de Gobierno y Gestión de Tecnologías de la Información en España.

Patrocinadores

Anuales de itSMF España

econocom

fusión
GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS

gfi
NEW CHALLENGES,
NEW IDEAS

 **OBSIDIAN**
BUSINESS SERVICE INTELLIGENCE

optima.
Feeling IT Customers


proactivanet

servicenowTM

 **Triskell**
SOFTWARE

<https://news.itsmf.es>

itSMF
ESPAÑA

Nuestro equipo

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

→ Editorial:

itSMF España
Edificio Torre de Cristal
Paseo de la Castellana,
259 C Piso 18
28046-Madrid

→ Junta Directiva de itSMF España

Tom Fossett
Presidente

Javier Peris
Vicepresidente Ejecutivo

Ramsés Gallego
Director Adjunto

→ Consejos

Ricard Martínez
Presidente del Consejo Asesor
Legal de itSMF España

Marlon Molina
Presidente del Consejo Asesor
de itSMF España

Ramón Parra
Presidente del Consejo Económico
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

Moisés Robles
Responsable del Comité de
Andalucía 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

→ Grupos de Trabajo

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

Jessica Díaz
Team Líder Grupo de Trabajo
ITSM4DevOps del Comité de
Estándares de itSMF España

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

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

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

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

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

Nombramientos



Nueva Responsable del Comité de Córdoba de itSMF España

Victoria Zafra Muñoz, Grado de Ingeniería Informática y Técnico Superior en Documentación Sanitaria, y más de 15 años de experiencia en el ámbito de las TIs aplicadas al ámbito hospitalario, es una incansable perseguidora del desarrollo y ejecución de las Buenas Prácticas en el ámbito de las TIs y perseguidora de retos, contribuyó junto a un gran equipo humano a la apertura de un nuevo hospital en 2018 en la provincia de Córdoba: Hospital Quirónsalud Córdoba, sin duda el proyecto más ilusionante y ambicioso en su vida laboral. Su día a día consiste en la gestión del porfolio de proyectos de Transformación Digital y Sistemas y de todo lo relacionado con la gestión del Servicio de TI en su hospital, sin perder de vista lo más importante: las personas. Victoria es certificada en COBIT5 e ITIL y es una enamorada del conocimiento y el aprendizaje como método de mejora continua tanto personal como profesional.

Nuevo Responsable del Comité de Galicia de itSMF España



Juan José Penide cuenta con más de 10 años de experiencia diseñando, implementando y evaluando estrategias para garantizar la seguridad del negocio. Ha desarrollado su carrera en PwC, centrándose en clientes del IBEX35 de los sectores Banca, Retail, TELCO y Seguros. Posee las principales certificaciones en seguridad como son CISA, CISM, CISSP, CSA STAR, ISO 27000 y 22301. Así como certificaciones en el ámbito de servicios y sistemas de información como ISO20000 y COBIT5. Adicionalmente, ha realizado un EMBA en la prestigiosa escuela de negocios ESADE, en la cual también ha realizado el curso de Consejeros que se imparte junto con PwC.



Los Comités Regionales

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 eres o trabajas en Córdoba o Galicia, quieres mantenerte actualizado y entrar en contacto con los Profesionales de Gobierno y Gestión contacta con coordinacion@itsmf.es

El Equipo Directivo itSMF España les damos la bienvenida deseándoles los mayores éxitos en su participación en esta gran comunidad de Buenas Prácticas de Gobierno Gestión que es itSMF España.

itSMF España
Entrevista Ramón Parra
Presidente del Consejo
Económico de itSMF España



Transparencia y Cumplimiento por encima de todo.

¿Qué dimensiones debería cubrir una gestión con transparencia?

Una gestión transparente tiene su inicio en la motivación de sus dirigentes y en la capacidad de estos para establecer los procedimientos adecuados a todos los niveles. Es preciso involucrar y estimular, a todos los implicados, en la coherencia y buenas prácticas para que no haya ni un solo eslabón de la cadena que pueda saltarse la premisa establecida y todo pueda orientarse a una gestión transparente.



<https://news.itsmf.es>

Ramón Parra es Presidente de Consejo Económico de itSMF España, miembro de Equalis Global Alliance y Socio de Vinea Consultores, cuenta con más de 20 años de experiencia asesorando empresas a nivel Fiscal y de Negocio.

Cursó estudios de Empresariales en la Universidad Complutense de Madrid, especialidad Auditoría. Además, es Máster Executive en Asesoría Fiscal por el Centro de Estudios Garrigues.

Su trayectoria profesional ha estado ligada al asesoramiento a empresas para optimizar la eficiencia y gestión de sus negocios.

¿Qué recomendaciones para mejorar la transparencia de una asociación profesional como itSMF España?

Que la Junta y/o el Patronato se rodeen de profesionales cualificados y con experiencia contrastada en gestión y buenas prácticas. Que establezca un proceso a nivel contable y financiero que permita la máxima trazabilidad y transparencia. Que realice una gestión estimulante del objeto social de la asociación de cara a consolidar su posicionamiento y la respuesta de los patrocinadores. Que, en definitiva, se centre en la calidad de sus procesos y en rodearse de profesionales cualificados que den consistencia a las buenas prácticas de la asociación.

Una auditoría independiente es siempre una herramienta, pero podría resultar muy cara.

Las auditorías revisan y validan los procedimientos y protocolos a distintos niveles para que los asociados y los patrocinadores tengan la imagen fiel de la asociación y, si se trata de una auditoría financiera, puedan disponer de unos Estados Financieros válidos y verificados de una forma independiente.

Este proceso, tanto a nivel de procedimientos como de compliance, puede ser sustituido por rigurosos mecanismos de supervisión y por protocolos de trazabilidad que den consistencia y veracidad a todas las actuaciones.

Hay distintas formas de asegurar la trazabilidad y las Buenas Prácticas a nivel financiero sin tener que estar sometido a una Auditoría Externa salvo que esta sea obligatoria por cumplir con los parámetros exigidos por ley.

Ramón Parra

Ramón Parra es Socio de Vinea Consultores, miembro de Equalis Global Alliance y presidente del Consejo Económico de itSMF España, con más de 20 años de experiencia asesorando empresas a nivel Fiscal y de Negocio.

Cursó estudios de Empresariales en la Universidad Complutense de Madrid, especialidad Auditoría. Además, es Máster Executive en Asesoría Fiscal por el Centro de Estudios Garrigues.

Su trayectoria profesional ha estado ligada al asesoramiento a empresas para optimizar la eficiencia y gestión de sus negocios.

Consideras oportuno que Gestoras, Consultoras e incluso Auditoras se asocien también con asociaciones profesionales. Esto podría resultar en un movimiento nacional...

Las asociaciones tienen que centrarse en cumplir su objeto social y la finalidad para la que se crearon. Dentro de esta premisa y, tal y como he comentado antes, debe rodearse de los profesionales más cualificados que den estabilidad y consistencia a todas las actuaciones. Es aquí donde podrían tener buena acogida las asociaciones con consultoras, auditoras, etc. Pero siempre manteniendo la independencia que le exija su propósito social. Si esta asociación repercute sobre la mejora de los controles y procedimientos, y supone una mayor cualificación de la gestión en orden de verificar la profesionalidad y mejora de los protocolos, que sean bienvenidas estas alianzas.

Qué tres consejos le daría a una Asociación con miembros y patrocinadores como itSMF España que considera de alto impacto.

En primer lugar, transparencia por encima de todo, que se rodeen de profesionales cualificados que den consistencia y verifiquen las buenas prácticas de la asociación.

Que a nivel interno consoliden los protocolos de eficiencia y transparencia para asegurar la asignación eficiente de los recursos.

Por último, que no se escatimen recursos en dar voz a todos los que tengan algo que aportar, a todos los niveles, en la asociación y que se motive a todos los implicados en la gestión a dar un paso más para convertir a itSMF España en el referente que se merece dentro del sector servicios y las Buenas Prácticas.

itSMF es una comunidad orientada a la difusión de buenas prácticas de gestión y gobierno TI. Compartimos y desarrollamos conocimiento y experiencias en torno al conjunto de tendencias más actual, con la principal finalidad que las TI cumplan su misión: hacer que la empresa venda más, innove, exporte, diversifique, sea más eficiente y sus empleados estén más satisfechos

Asóciate a itSMF España

¡Te esperamos!



itSMF
E S P A Ñ A



AUTOR:
**MOISÉS
ROBLES**

Ciberseguridad

en las empresas de Andalucía

El ONTSI es el observatorio español de la economía y la sociedad digital, siendo su propósito generar conocimiento de valor para las políticas públicas -así como para la intervención empresarial y ciudadana- en torno al desarrollo tecnológico y sus distintos impactos. Emite periódicamente informes que proporcionan útiles indicadores para tener una visión global de muchos aspectos de la economía, y en particular, del uso de las TIC.

Este artículo es una invitación a conocer el observatorio y su trabajo, picoteando un poquito en los resultados que presenta uno de sus documentos, el Dossier de Indicadores sobre Ciberseguridad y Confianza Digital en España y Europa, publicado el pasado mes de mayo. Este informe recoge los principales indicadores que muestran el uso que los hogares y las compañías hacen de las TIC para protegerse en la actividad digital que llevan a cabo.

El estudio se ha elaborado a partir de los últimos datos disponibles de la encuesta de seguridad de las TIC del INE 2019 y Eurostat de 2019. Ciñéndonos al apartado correspondiente a seguridad TIC en las empresas, se presenta un cuadro de indicadores que nos muestra cuáles son los aspectos más relevantes de la seguridad de la información. ¿Cómo sale Andalucía en la foto? Para no ser prolijo, seleccionaremos únicamente 4 indicadores y nos aventuraremos a establecer conclusiones:

- Andalucía tiene un 30 % de empresas con documentación sobre seguridad TIC, lo que la sitúa por debajo de la media en España, que es del 34 %. No obstante, ocupa el octavo lugar entre las comunidades autónomas. Podemos pensar, pues, que queda bastante trabajo por hacer en la implantación de sistemas de gestión de seguridad de la información en las empresas.
- Es revelador que uno de los indicadores peores (puesto 14 con respecto a las CCAA) corresponde al porcentaje de empresas cuyas actividades relacionadas con la seguridad TIC son realizadas por los propios empleados. Esto unido a un valor más cercano a la media del porcentaje de actividades realizadas por proveedores externos nos induce a pensar que la seguridad en las empresas en Andalucía está fundamentada más en proveedores externos que en la participación del personal.
- Otro indicador interesante es el porcentaje de empresas que informan a las personas empleadas de sus obligaciones en materia de seguridad TIC por contrato. Aquí el porcentaje es bajo para toda España (22%), y Andalucía (20,4%) ocupa un decente octavo lugar. El resultado es coherente con el anterior: existe un elevado desconocimiento a nivel interno de las obligaciones de seguridad TIC.
- En cuanto a los indicadores relativos al porcentaje de uso de sistemas internos de seguridad, Andalucía queda más atrás en las medidas de control de acceso a la red, evaluación de riesgos TIC y protocolos para el análisis de incidencia de seguridad. Podemos pensar a partir de esto que hay un mayor recorrido de mejora en la implantación en particular de esos controles de seguridad en las empresas andaluzas.



No tenemos que perder de vista que todos estos indicadores sólo proporcionan una visión general, ya que no segmentan por tipo y tamaño de la empresa.

Seguramente variará bastante el resultado en una empresa grande y tecnológica sobre una pyme no tecnológica (aunque ya sabemos que la transformación digital llevará a todas a disponer en alto grado de TICs).

Animamos al lector interesado a que eche un vistazo al documento completo:

<https://www.ontsi.red.es/es/dossier-de-indicadores-pdf/Dossier-de-Indicadores-sobre-Ciberseguridad-y-Confianza-Digital-en>

(y a otros muchos interesantes en la página del ONTSI) para que pueda completar este “aperitivo” y establecer sus propias conclusiones.

itSMF
ESPAÑA



Moises Robles

Responsable del Comité de Andalucía de itSMF España

Andalucía
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 Andalucía 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

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

<https://news.itsmf.es>

itSMF
E S P A Ñ A

La crisis sanitaria lleva la revolución online a la Universidad

AUTOR:

**FRANCISCO
JOSÉ SUÁREZ
ALONSO**

Durante estos tiempos de crisis que, una vez más, nos ha tocado vivir, no son pocos los cambios de hábitos que nos toca asumir como sociedad, como por ejemplo la explosión del teletrabajo y su impacto en el día a día de las organizaciones, que tan merecido eco ha tenido en este foro. Otro sector, al que pertenezco, y donde ha impactado la crisis sanitaria con fuerza es el de la educación en general y la educación universitaria en particular. Si bien es cierto que la transformación digital ha contribuido en gran medida a mejorar todos los procesos de gestión universitaria en los últimos años, el modelo de educación presencial ha seguido muy arraigado en la Universidad, representando la oferta formativa no presencial universitaria una parte muy exigua en el panorama nacional.

El confinamiento de la sociedad por la crisis sanitaria ha obligado de la noche a la mañana tanto a profesores como a alumnos a adaptarse a un nuevo modelo de formación no presencial (online) partiendo de muy poca experiencia previa y a los responsables de sus departamentos TIC a lidiar con una



sobrecarga de sus redes de acceso y plataformas de formación online para las que en muchos casos no existía un plan de contingencia. Todo ello ha supuesto una auténtica revolución online en la Universidad.

La formación online masiva sobrevenida ha implicado el uso intensivo de servicios informáticos proporcionados por herramientas de comunicación síncrona (colaborativas con videoconferencia) y plataformas LMS (Learning Management Systems) tipo Moodle. Las Universidades son organizaciones bastante grandes y el consiguiente uso concurrente de dichos servicios por parte de miles de alumnos y profesores en horas punta supone una sobrecarga importante que puede mermar la calidad de servicio de forma considerable. Dicha merma influye sin duda en la calidad de la docencia online, pero otra faceta de la formación online a la que afecta de forma crítica es a la evaluación online, auténtico quebradero de cabeza para responsables, profesores y alumnos universitarios en estos días. Efectivamente, es este un tema de crucial relevancia, ya que debe permitir acreditar las competencias adquiridas por los alumnos en su camino hacia un grado o máster universitario. Además, en el proceso de evaluación online resulta también fundamental la acreditación de la identidad de los alumnos evaluados, el control del riesgo de fraude por copia y la protección de datos. Si a esto le añadimos la dependencia no solo de la infraestructura TIC de las Universidades, sino también de las limitaciones en los sistemas y redes de acceso propios de los alumnos, tenemos un cóctel explosivo que supone un gran reto para una gestión eficiente de los servicios de soporte involucrados.

Los servicios informáticos que permiten desarrollar los procesos de evaluación no presencial están incluidos en la Política de Seguridad de la Universidad, al igual que el resto de servicios informáticos de la institución. Se deben aplicar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la disponibilidad de los servicios, la confidencialidad de la información tratada y la trazabilidad de los procesos de evaluación no presencial, manteniendo registros de la actividad de los usuarios.

En este contexto, el grupo de trabajo intersectorial de la CRUE (asociación de Universidades españolas, que representa a 50 públicas y 26 privadas) ha elaborado un informe de procedimientos alternativos de evaluación no presencial desde una perspectiva holística: metodológica, normativa (incluyendo los aspectos relacionados con la protección de datos) y tecnológica.

Se resumen a continuación los principales retos antes de y durante la evaluación no presencial reportados en el mencionado informe, poniendo el foco en las partes normativa y tecnológica. En una fase previa a la evaluación se deben contemplar y validar tres tipos de aspectos:

1) Aspectos específicos de seguridad de la información, como revisar el cumplimiento de la políticas tanto de contraseñas como de seguridad perimetral de la red de la Universidad y aplicar los controles necesarios para prevenir y minimizar impactos de posibles ataques;

2) Aspectos internos de las plataformas informáticas que soportan las pruebas de evaluación, como ofrecer un catálogo de servicios proporcionados, realizar un estudio previo de la carga de trabajo que pueden asumir, tratar de disponer de instancias de docencia y evaluación independientes y analizar las necesidades de almacenamiento masivo de grabaciones de las pruebas, escalando los servicios en función de todo ello;

3) Aspectos de planificación de calendario de pruebas de evaluación, evitando una concurrencia masiva de alumnos en evaluación. Durante la fase de realización de las pruebas de evaluación se debe llevar a cabo la monitorización activa (para comprobar la respuesta adecuada al aumento de carga en los sistemas), el seguimiento de los canales de soporte a profesores y estudiantes y el registro de incidencias para su tratamiento posterior.

<https://news.itsmf.es>



Finalmente, en el informe se plantean tres categorías de riesgo en la evaluación, centrándose principalmente en las dimensiones de disponibilidad, integridad y trazabilidad:

- 1) Actividades síncronas con posible sobrecarga de sistemas de videoconferencia en tiempo real,
- 2) Actividades síncronas con posible sobrecarga de acceso a la plataforma LMS como consecuencia del alto grado de concurrencia de pruebas y usuarios, y

3) Almacenamiento masivo de información correspondiente a evidencias resultantes de las pruebas. Estos riesgos deben ser controlados mediante una adecuada gestión de los servicios.

Las TIC han posibilitado la revolución online que estamos viviendo en la Universidad como consecuencia de la crisis sanitaria, y tanto la docencia online como sobre todo la evaluación online masivas suponen nuevos e importantes retos. La crisis pasará y a pesar de sus traumáticas consecuencias para la sociedad deberemos tratar de sacarle también todo el partido posible. Toda la experiencia acumulada en formación online dejará sin duda un importante poso en las Universidades y quizá pueda impulsarlas de hacia un modelo semipresencial más eficiente, aprovechando lo mejor de la formación online y también, como no, del insustituible contacto directo entre alumnos y profesores. Y para todo ello seguirán siendo fundamentales las TIC y una eficiente gestión de sus servicios.



LA CRISIS SANITARIA LLEVA LA REVOLUCIÓN ONLINE A LA UNIVERSIDAD

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

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

<https://news.itsmf.es>



itSMF
E S P A Ñ A

AUTOR:
**RAMSÉS
GALLEGO**

De la alineación a la sincronización en tiempos de COVID-19

El diccionario, sabio como pocos, nos indica que 'alinear' -verbo transitivo de la primera conjugación- es 'colocar o disponer en una misma línea', 'adherir a una tendencia o doctrina'; y es innumerables ocasiones hemos podido observar la importancia de alinear las inversiones en tecnología y el negocio, de disponer elementos técnicos y de infraestructura en sintonía con las prioridades y objetivos de una entidad. Sin embargo, en esta época pandémica (que esperamos sea pronto post-pandémica) resulta instrumental no solo situar activos digitales y las plataformas que los soportan en un misma dimensión que el negocio sino que el factor 'tiempo' resulta crítico.





<https://news.itsmf.es>



En momentos en los que el trabajo -remoto, a distancia- parece infinito y la necesidad de garantizar que alguien es quien dice ser al acceder a los sistemas de información resulta imperativo, la variable temporal, la velocidad de acceso, la agilidad que se espera de la infraestructura tecnológica debe ser tenida en cuenta en la ecuación en busca de la eficacia y la eficiencia. Por todo ello, desde el Comité de Catalunya de itSMF España, consideramos que es preciso no solo 'alinear' sino 'sincronizar'... al mismo 'tempo' (como si de una orquesta se tratara... y entendemos que el lector sonría cuando aparezca el concepto 'orquestración' en su mente como consecuencia del ejemplo).

Pensamos que la sincronización implica estar no solo en la misma dirección sino, a la vez, en sintonía, al mismo paso, al mismo ritmo... Y eso, en gestión de proyectos, en gobierno de la

empresa digital, en manejo de programas y la definición de métricas e indicadores aparece como imperativo en una época de cambios sobrevenidos que el tiempo, inexorable, no ha podido evitar.

Trabajamos en el Comité de Catalunya de itSMF España para permitir a los profesionales adheridos a la asociación así como a sus patrocinadores en articular un mensaje de valor que catapulte, en la medida de lo posible, los proyectos que nos deben sacar de esta crisis de proporciones bíblicas (y no creemos estar exagerando) y volver a 'aterrizar' programas coherentes, robustos, sólidos. Eso solo puede lograrse, pensamos, hablando con el negocio, comprendiendo sus necesidades y, desde ahí, construir de manera conjunta. Sin ir más lejos, en las películas suelen decir '¡Sincronicemos los relojes!' (no recuerdo a ningún personaje mencionar '¡Aliniemos los relojes!'). Es absolutamente crítico abrir la puerta a medir el desempeño en función e la aportación tangible e intangible para el negocio. Para ello, metodologías de análisis cuantitativos y cualitativos que tantas veces hemos podido desarrollar y compartir en los diferentes eventos que se han realizado en nuestro territorio aportarán tranquilidad al negocio y estabilidad financiera.

Y todo ello ocurre mientras preparamos nuestro evento anual, con fecha en el mes de Noviembre, y en el que daremos cabida, con una visión positivista, a contenido relevante para esta era que nos ha tocado vivir. Han sido unos días, semanas y meses -terribles- en los que la sociedad ha requerido de foco y consistencia y sabemos que las buenas prácticas y los marcos del conocimiento sobre los que trabajamos pueden ser -y son- vehículos para una vida post-COVID-19. Ahora toca disfrutar, en la medida de lo posible, del período estival con la garantía de que estamos (re)orientando nuestros eventos y la manera en la que nos aproximamos a un mercado y una sociedad que siempre ha requerido lo mismo: valor derivado de los sistemas de información, gestión del rendimiento y gobierno del desempeño profesional y personal. Lo tenemos claro. Como resulta cristalino que debemos dejar atrás la mera 'alineación' y abrazar el concepto de 'sincronización' con la variable 'tiempo' en mente. Ahora es el momento. El tiempo es oro.



DE LA ALINEACIÓN A LA SINCRONIZACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

itSMF
ESPAÑA



Ramsés Gallego

Director Adjunto
de itSMF España

Responsable del
Comité de Catalunya
de itSMF España

Catalunya
cada segundo
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 Catalunya 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

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

itSMF
E S P A Ñ A





AUTOR:
**MANUEL
SERRAT**

Impacto de la Nueva Normalidad en las políticas TIC de la Generalitat Valenciana

Desde la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat Valenciana se ha realizado un enorme esfuerzo para adaptar sus servicios a la situación de confinamiento del personal y para prepararse para la Nueva Normalidad. A vista de pájaro, este artículo repasa lo más destacable de los cambios a implantar y el impacto de los mismos.

En una entrevista a un medio local, el Director General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat Valenciana (DGTIC), D. José Manuel García Duarte, desgranó algunas de las iniciativas de adaptación que su departamento se ha visto obligado a realizar con carácter de urgencia para permitir a la administración autonómica seguir prestando los servicios a la ciudadanía, mientras la inmensa mayoría de su personal

se encontraba en situación de teletrabajo debido a la crisis sanitaria provocada por el virus SARS-Cov-2.

Hay que destacar que de la DGTIC dependen todos los sistemas de información de la Generalitat Valenciana, excepto los de Sanidad. Por tanto, no sólo ha tenido que hacer frente al reto de evitar que la Administración de la Generalitat se paralizase al tener que enviar a sus funcionarios a sus casas desde la declaración del estado de alarma, sino que también ha debido hacerse cargo de todas las infraestructuras y servicios comunes necesarios para que el alumnado y el profesorado de las etapas obligatorias de la educación pudieran continuar con el curso académico en unas condiciones aceptables (teleformación). Sin duda, una tarea titánica y, además, desplegada en tiempo récord.



Para poder dar cumplimiento a esa necesidad, se tuvo que recurrir a contrataciones de emergencia, como en toda la Administración durante el periodo marcado por el estado de alarma. Sin embargo, es de destacar que parte de esas contrataciones ya estaban planificadas como parte de los proyectos que la DGTIC tenía calendarizados para más adelante. Como no podía ser de otro modo, este despliegue acelerado, sin tiempo para hacerlo como mandan las buenas prácticas, produjo en algunos casos quejas de los usuarios y otros colectivos, debidas a lentitud o indisponibilidad temporal de servicios, como reconoció el propio Director General en la entrevista mencionada.

<https://news.itsmf.es>



Pese al aumento en las líneas de comunicaciones y en los sistemas de computación, fue el típico caso de una gestión de la demanda y de la capacidad no ajustadas a lo que la realidad trajo finalmente consigo, en un tipo de organización en el que, además, aprovisionarse de forma urgente de cualquier producto o servicio no es precisamente un proceso liviano. Sin embargo, el periodo de transición problemática se acortó al máximo y el curso escolar ha podido finalizar sin mayores inconvenientes de forma no presencial. Este es, a mi juicio, un caso en el que un lector malintencionado podría interpretar que no se han aplicado los marcos de buenas prácticas para el diseño y despliegue de un servicio de TI, o para la ampliación de la capacidad de un servicio de TI. Sin embargo, es obvio que no podría haberse puesto en marcha de forma tan acelerada si buena parte de los servicios requeridos no estuviesen ya en el portfolio o en el catálogo de servicios, siendo la cuestión de la gestión de la capacidad la única que ha presentado algún tipo de deficiencia inicial, lógica, por otro lado, ante la situación generada.

A futuro, es obvio que el teletrabajo y la teleformación seguirán siendo una realidad por lo que respecta a la Administración de nuestra Comunidad. La planificación del próximo curso académico ya incluye una parte importante de la docencia en formato no presencial. Asimismo, a buen seguro que una cierta cantidad de personal de la Generalitat será autorizado para continuar prestando parte de su jornada en régimen de



teletrabajo. Pero estando el excelente grupo de profesionales que forman la DGTIC a su cargo, no tenemos dudas de que los servicios requeridos estarán bien gestionados y sus usuarios, satisfechos. Por consiguiente, desde el Comité de itSMF de la Comunidad Valenciana, queremos manifestar nuestra enhorabuena a la DGTIC por el trabajo realizado para el mantenimiento de los servicios públicos electrónicos antes de, durante, y tras la pandemia del COVID-19.

Manuel D. Serrat

Responsable del
Comité de la
Comunidad
Valenciana de
itSMF España



Comunidad Valenciana
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 la Comunidad Valenciana de itSMF España?

SI ESTÁS INTERESADO EN FORMAR PARTE DEL COMITÉ, CONTACTA CON 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.



Una nueva edición del Libro Blanco de la Ciberseguridad en Euskadi

AUTOR:

**JOSU
MENDÍVI**

El pasado mes de junio se ha publicado la segunda edición del Libro Blanco de la Ciberseguridad en Euskadi, versión actualizada de la primera edición del año 2018, con la que comparte el objetivo de analizar el sector de la ciberseguridad en el País Vasco e identificar y detallar las empresas y organizaciones que trabajan en el sector.

Se trata de un informe que presenta un mayor nivel de análisis y contextualización respecto a la primera versión, organizándose en cuatro grandes apartados. El primero de ellos explica la metodología utilizada en su elaboración. En el segundo presenta los factores que ayudan a entender y contextualizar la ciberseguridad en Euskadi, presentando en el tercer apartado el ecosistema vasco de ciberseguridad y la correlación existente entre sus actores, para finalizar con un apartado de conclusiones. En los anexos se incluye el catálogo actualizado de empresas y organizaciones que trabajan en el ámbito de la ciberseguridad en Euskadi, al que también se puede acceder vía internet.

Por su interés, en este artículo se repasarán y anotarán algunos de los aspectos más relevantes de este documento, clave para entender la realidad de la ciberseguridad en el País Vasco, sus agentes y los esfuerzos e iniciativas que se están llevando a cabo en este ámbito.



Metodología de elaboración

El informe comienza presentando la metodología utilizada para elaborar el estudio, organizada en cuatro fases: en primer lugar se lleva a cabo una búsqueda de todas las empresas y organizaciones que hayan sido creadas en Euskadi o que dispongan de oficina permanente y que oferten servicios de ciberseguridad. A continuación se contacta con estas empresas y organizaciones para recabar la información que se publicará en el informe, organizando reuniones en aquellos casos en los que sea necesario resolver dudas o mejorar la información. Finalmente se lleva a cabo la fase de publicación y difusión de la información obtenida.

<https://news.itsmf.es>



Contexto

La ciberseguridad es una actividad que no puede entenderse sin conocer su relación y sinergias con otras realidades y agentes. En este apartado el informe presenta factores e iniciativas relevantes, especialmente en el entorno industrial, que ayudan a conocer e interpretar la realidad de la ciberseguridad en el País Vasco:

PCTI 2030

El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2030 (PCTI 2030), es el marco de referencia en el que se integran y regulan las actividades de apoyo a la I+D+i llevadas a cabo por el Gobierno Vasco. Los objetivos de este plan se encuentran alineados con estrategias globales, como la "Estrategia Europa 2030", el "Horizonte Europa 2020-2027" o la "Agenda 2030 para el desarrollo sostenible".

RIS3

Las "Regional Innovation Smart Specialization Strategy" (RIS3) son agendas integradas de transformación económica territorial auspiciadas por la Unión Europea con el objetivo de trabajar en la definición de estrategias de I+D+i regionales centradas en áreas de especial relevancia, en las que la ciberseguridad tiene un papel relevante.

Industria 4.0

La excelencia en la fabricación ya no es un objetivo suficiente. Es necesario incorporar a los procesos productivos las ventajas y propiedades de los nuevos materiales, aumentar el valor añadido de los productos y avanzar en el nuevo modelo de servitización

por el que los productos, especialmente los industriales, se están convirtiendo en servicios. Para ello, es necesario profundizar en la transformación digital de las organizaciones y en el incremento del nivel de conectividad de las industrias.

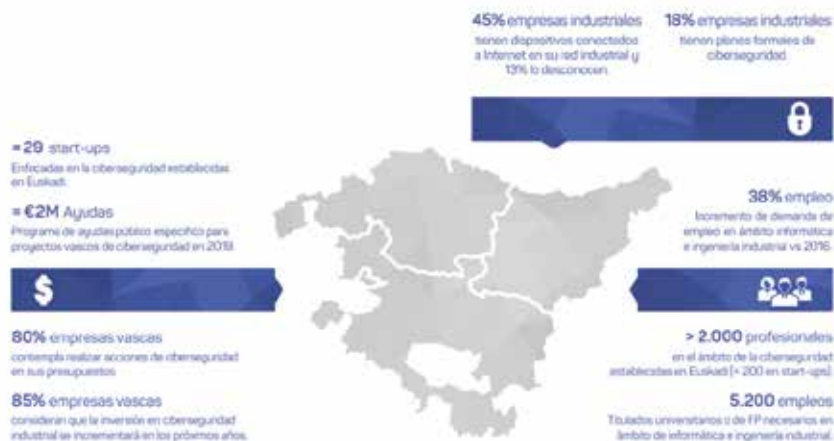
Ciberseguridad industrial

En el actual paradigma industrial, los ERP ya no son suficientes. Deben complementarse con sistemas MES (Manufacturing Execution System) que permitan tanto una monitorización y control de los equipos de planta como la conexión con la capa de gestión del negocio. Este modelo permite que los datos de producción se incorporen a la toma de decisiones de las empresas y organizaciones.

En este entorno, la ciberseguridad presenta un papel primordial, como único garante de la disponibilidad de todos los activos de información y de la continuidad de los procesos industriales.

El sector de la ciberseguridad

Las administraciones locales, lideradas por el Gobierno Vasco, consideran a la ciberseguridad industrial como un factor clave en la competitividad del país. Por este motivo se están llevando a cabo importantes esfuerzos en su promoción y potenciación. En la siguiente infografía se muestran algunos de los datos que permiten cuantificar estos esfuerzos, así como entender la necesidad de seguir trabajando en el ámbito de la ciberseguridad, en el que casi la mitad de las empresas industriales tienen dispositivos conectados a internet en su red... pero un trece por ciento no son conscientes de ello, y donde sólo un dieciocho por ciento cuentan con planes formales de ciberseguridad.



Ecosistema de ciberseguridad en Euskadi

El ecosistema de ciberseguridad en Euskadi se caracteriza por su complementariedad y empuje, estando conformado por empresas privadas, asociaciones y organismos públicos apoyados por la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación y por la Red de Educación.

Agentes del mercado

Si en el estudio del año 2018 se registraban 109 empresas, en este estudio se identifican 125 empresas privadas que ofrecen servicios de ciberseguridad, un incremento del 14% en poco más de un año, lo que demuestra la vitalidad del sector en Euskadi, donde conviven multinacionales, empresas generalistas y compañías con varios años de experiencia junto a empresas de nicho o pequeñas startups, conformando una realidad ágil y cambiante.

Asociaciones

Hasta diez asociaciones vascas cuentan con productos y servicios de ciberseguridad, como por ejemplo la asociación empresarial Cybasque, que agrupa a empresas de este sector, el Basque Research and Technology Alliance (BRTA), o el cluster GAIA, la Asociación de Industrias del Conocimiento y Tecnología Aplicada.

Innovación y emprendimiento

El gasto de I+D en Euskadi en el año 2018 ascendió a los 1.423 millones de euros, un 4,4% de incremento respecto al año anterior. Esta cifra supone el 1,85% del PIB, una cifra importante, pero todavía lejos de la media europea, que alcanzó el 2,11%. Es necesario por tanto seguir trabajando y ampliando los esfuerzos y recursos destinados a la investigación con el propósito de reducir la brecha existente con Europa.

Centros tecnológicos y de investigación

En la actualidad se están desarrollando 125 proyectos de investigación en el ámbito de la ciberseguridad, en los que trabajan 133 investigadores postdoc y 52 investigadores

predoc. Estas investigaciones se complementan y apoyan en el Basque Digital Innovation Hub, una red de servicios de fabricación avanzada, infraestructuras para la formación, investigación, testeo y formación. El objetivo de esta red es proporcionar apoyo a las PYMES, ofreciéndoles servicios a los que por tamaño y recursos no podrían acceder.

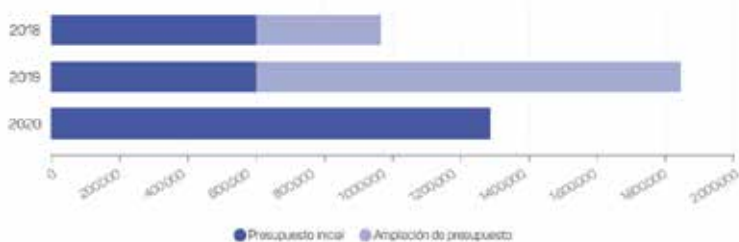
Educación

El mercado de la ciberseguridad necesita de manera urgente profesionales. En la Unión Europea se estima que en los próximos años serán necesarios 800.000 técnicos. En Euskadi la tendencia es similar, aumentando de año en año la diferencias entre la demanda de estos perfiles y la oferta existente, derivado de la constante pérdida de alumnado en las carreras científico-técnicas. Para intentar paliar esta situación el Gobierno Vasco ha puesto en marcha el proyecto "STEAM Euskadi", en el que la "A" hace referencia a los profesionales del Arte, con los objetivos de:

- Promover la educación y la formación científico-técnica en todas las etapas educativas, incluidas la educación primaria y secundaria.
 - Fomentar las vocaciones profesionales en el ámbito STEAM, con especial atención a las estudiantes
- Promocionar la divulgación y la cultura científico-tecnológica entre la ciudadanía vasca.

Programas de apoyo

Existen programas de ayudas que no siendo específicos de ciberseguridad pueden apoyar iniciativas en este ámbito. Por otro lado, dado su ya comentado carácter estratégico, existen ayudas específicas en el ámbito de la ciberseguridad, con un presupuesto asignado para este año de 1.300.000 euros, y con la posibilidad de ser aumentado, tal y como ya ha ocurrido en convocatorias anteriores. En el documento se repasan algunos de estos programas, como BIND 4.0, la iniciativa de carácter internacional liderada por Gobierno Vasco que tiene como objetivo impulsar el desarrollo de startups con soluciones basadas en las nuevas tecnologías, o UP! EUSKADI, el portal de apoyo al intraemprendimiento.



Conclusiones

El informe aporta una serie de conclusiones y reflexiones, entre los que cabe destacar la apuesta por la ciberseguridad como el origen de nuevos modelos de negocio y creación de productos de alto valor añadido, lo que representa a futuro una oportunidad de generar empleo de calidad.

La crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia coloca a la sociedad en escenarios donde la confianza y la seguridad adquieren especial relevancia, reforzando esta visión de la ciberseguridad como factor clave de competitividad.

Para alcanzar estos objetivos, el informe alerta de la necesidad de seguir trabajando en la generación de talento como requisito para no condicionar el desarrollo futuro, con el objetivo a corto-medio plazo de orientar y vincular al ecosistema de ciberseguridad con la cadena de valor de la industria estratégica vasca.

Josu Mendívi

Responsable del Comité de Euskadi de itSMF España



UNA NUEVA EDICIÓN DEL LIBRO BLANCO DE LA CIBERSEGURIDAD EN EUSKADI

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

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

<https://news.itsmf.es>

itSMF
E S P A Ñ A

¿Cómo se encuentra el sector TIC en la Región de Murcia?

AUTOR:
**LOLA
PÁRRAGA
MARTÍNEZ**

Durante el mes de Junio celebramos el día de la Región de Murcia, aprovechamos desde aquí para felicitar a todos los murcianos que este año lo han celebrado de forma peculiar en mitad de la desescalada de la crisis sanitaria y en el inicio de la crisis económica provocada por la anterior.

Coincidiendo con esta coyuntura económica, los Colegios Profesionales de Ingeniería en Informática e Ingeniería Técnica en Informática de la Región han publicado los resultados del primer barómetro regional sobre el sector TIC de la Región, del que desde el Comité de Murcia consideramos interesante conocer y difundir entre nuestra comunidad.



El BaroTIC, así se llama el proyecto, dice textualmente que el sector TIC es un sector clave para la economía regional, imprescindible para evolucionar, de forma segura e inclusiva, hacia una sociedad de productos y servicios, por y para los ciudadanos y ciudadanas.

El primer aspecto a destacar es que este barómetro ha sido encargado por la propia Comunidad Autónoma, evidenciando el interés de la administración pública en el sector TIC y reconociendo su influencia en

el tejido empresarial y por ende en la economía regional.

Otro aspecto a destacar es que no se trata de un proyecto motivado o iniciado por estas crisis, sino que fue encargado en 2019 y es ahora cuando ha finalizado y publicado los resultados.

Y estamos ante la oportunidad de tener en cuenta estos resultados para impulsar la transformación digital en las empresas regionales como motor de la recuperación.

Los datos para el estudio se han obtenido mediante encuestas tanto a empresas como a profesionales TIC, disponiendo una doble visión que permite contar con una foto real del estado de las tecnologías en las empresas regionales:

- ➔ El 73% de las empresas murcianas cuentan con un departamento de informática, aunque casi un 30% es externalizado.
- ➔ Existe un nivel bajo de desempleo en las profesiones relacionadas con las TIC en la Región de Murcia (un 0,6% de paro).
- ➔ Alta cualificación académica de los profesionales TIC de la Región de Murcia, un 70,6% posee titulación universitaria.
- ➔ El 35,7% de las empresas encuestadas tiene intención de contratar profesionales TIC en los próximos 12 meses.

➔ La mitad de las empresas murcianas encuentran dificultad para encontrar profesionales TIC, ya sea por la alta demanda o por desconocimiento del perfil tecnológico más adecuado a sus necesidades.

➔ Se ha detectado la necesidad de contratación de profesionales con formación en tecnologías relacionadas con la Transformación Digital, con una demanda del 26,5%.



Por tanto, se pone de manifiesto la creciente necesidad de profesionales TIC en la Región de Murcia y en especial la de profesionales que conozcan cómo abordar la Transformación digital, técnicos especiales, consultores, formación, etc.

Por último destaco otro aspecto que los profesionales del sector conocemos bien y que en el estudio se evidencia, la problemática o falta de entendimiento de las empresas con la tecnología, y es que a la hora de buscar un profesional no conocen cual es el que necesitan o se adapta a sus expectativas. Todos debemos trabajar para reducir estas diferencias, para que Tecnología trabaje junto al Negocio y forme parte de la estrategia empresarial ¡Estamos en el camino!

Os animo a consultar los resultados del BaroTIC disponible en las páginas web de los Colegios Profesionales de Informática de la Región de Murcia.

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

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

<https://news.itsmf.es>

itSMF
E S P A Ñ A



La gestión informática de la Región de Murcia en estado de alarma

AUTORA:
**LOLA
PARRAGA
MARTÍNEZ**



Informe
ITSM4U

#1



La gestión informática

de la Región de Murcia en estado de alarma



Después de varias semanas en estado de alarma ya disponemos de datos sobre cómo se han gestionado los servicios TI en las distintas organizaciones y administraciones públicas. Y como responsable del Comité de Murcia de itSMF España, me parece interesante analizar cómo se ha desplegado el teletrabajo en la Región de Murcia para seguir prestando servicio a los ciudadanos y empresas de la Comunidad Autónoma.

Los datos que se exponen a continuación corresponden con la última semana de abril.

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en adelante CARM, a través de la Dirección General de Informática Corporativa y de Función Pública, se estaba llevando a cabo un proyecto piloto sobre cómo prestar sus servicios en teletrabajo; en este proyecto participaban 80 empleados públicos, los cuales disponían de conexión a través de una plataforma de escritorio remoto configurada específicamente para desarrollar su trabajo. ¿Y cómo se pasa de 80 empleados a más de 9000? Se trata de un verdadero desafío que sólo se puede abarcar desde la planificación, la anticipación y la disponibilidad de tecnología e infraestructura para ello.

Servicios esenciales

Los servicios prestados por la Dirección General de Informática Corporativa (DGIC) son considerados servicios esenciales por la CARM, motivo por el cual desde la dirección se priorizaron todas las tareas para poner en marcha el plan de continuidad del servicio y se realizaron las siguientes tareas:



Se estimaron los recursos necesarios, teniendo en cuenta licencias de software, infraestructuras, comunicaciones, procesamiento, etc.



Se dimensionaron los servicios presenciales mínimos.



Se implementaron los planes de contingencia.



Se incluyó a todo el personal de la DGIC, unas 200 personas, en la plataforma de teletrabajo (la que hasta ese momento se usaba como proyecto piloto).

Y tras declararse el estado de alarma, “solo” hubo que poner en marcha los planes que estaban desarrollados.





26%

El primer día laboral desde la declaración del estado de alarma, 16 de marzo, sólo trabajó de manera presencial en los distintos centros de trabajo de la Región un 26% de los empleados.

5%

Dos semanas después el número se redujo hasta el 5% (a aquellos que debido a la naturaleza de su puesto de trabajo se debe realizar de manera presencial).

95%

Lo que implica que el 95% de los empleados de la CARM está desarrollando su trabajo en modo teletrabajo.

Los empleados de la CARM están prestando sus servicios a través de la Plataforma de teletrabajo, en la cual existen varios entornos de trabajo:



Mediante VPN:

Se trata del modo que utilizan los perfiles técnicos de la DGIC (personal de comunicaciones, de sistemas, analistas de aplicaciones, desarrolladores, etc.,)

También es el utilizado por los empleados técnicos, no sanitarios, del Servicio Murciano de Salud.



Mediante escritorio remoto:

Se trata de un equipo virtual remoto a través del cual los empleados acceden desde sus casas a las herramientas de trabajo corporativas, unidades de red y de almacenamiento, así como a las aplicaciones que están disponibles en la intranet. Han sido necesarias distintas configuraciones de escritorio remoto para adaptarlas a las necesidades de los puestos de trabajo.



Mediante correo electrónico y herramientas como Microsoft Teams,

las cuales permiten videoconferencias, chats e intercambio de documentos.

- ▶ Para poder dar servicio a través de la plataforma de teletrabajo al 95% de los empleados, ha sido necesaria la instalación de 24 nuevos servidores de escritorio remoto, pasando de 3 servidores a los 27 actuales, con el esfuerzo técnico que esto supone.
- ▶ También para dotar de capacidad de procesamiento de los sistemas informáticos, se ha pasado de 856 a 928 procesadores y ampliado de 17 a 20 TB de RAM; así como la suspensión la actividad de todos los servidores considerados no imprescindibles (como entornos de desarrollo y/o pruebas).
- ▶ Respecto a las conexiones VPN, la CARM disponía de 500 licencias concurrentes, por lo que también ha sido necesario incrementar las licencias concurrentes a 2500, así como tramitar las altas de los usuarios en este servicio.
- ▶ Respecto a telefonía fija, la Región de Murcia disponía de una capacidad de 700 conversaciones simultáneas. Esta capacidad de servicio ha sido doblada a 1400 conversaciones. La conexión de los grandes hospitales de la Región está también garantizada gracias a que se encuentran conectados a una red separada con 690 canales, que no ha sido necesaria ampliar. Tampoco el teléfono de Emergencias 112, con 240 canales ha necesitado ampliación.
- ▶ Al mismo tiempo, se procedió al alta de 495 líneas móviles para la prestación de servicio el Servicio Murciano de Salud y la empresa murciana PC Componentes ha donado los 500 teléfonos móviles para dichas líneas.

24

NUEVOS SERVIDORES
DE ESCRITORIO REMOTO

928

TOTAL
PROCESADORES

20 TB

AMPLIADO DE
17 A 20 TB DE RAM

2500

LICENCIAS
CONCURRENTES

1400

CONVERSACIONES
DE TELEFONIA FIJA

495

NUEVAS LÍNEAS
MÓVILES

Nos podemos hacer una idea del gran esfuerzo realizado para la puesta en marcha de toda esta infraestructura adicional, no solo a nivel de los elementos físicos sino también a nivel humano. Y así lo ha expresado Javier Martínez Gilabert, Director General de Informática Corporativa, destacando la complejidad técnica y de recursos materiales y humanos para dar este salto tan enorme en tan poco tiempo.

Seguridad

También la Seguridad ha sido reforzada, ya no solo porque el uso de tecnologías se ha incrementado, sino que además los usuarios se conectan con redes propias realizando toda su actividad a través de la red y los ataques se han incrementado, precisamente para aprovecharse de esta situación y atacar los sistemas y bases de datos corporativas.

Para ello la CARM ha puesto en marcha dos líneas de actuación, Información a usuarios y vigilancia continua del equipo de seguridad de la CARM:

En el portal de teletrabajo se ha creado una sección dedicada a la ciberseguridad, que contiene información de uso seguro de las herramientas, pautas a la hora de recibir correos y descargas de documentos, compartir información de manera segura, etc.

Actuaciones técnicas con el objetivo de:

- » Evitar ciberataques a los sistemas informáticos propios de la CARM.
- » Hacer que las conexiones establecidas en el ámbito del teletrabajo sean seguras.
- » Securizar las aplicaciones que se están exponiendo Internet.

Seguimiento

Una vez implantado el teletrabajo masivo y el incremento de la infraestructura, resulta imprescindible realizar un seguimiento continuo del uso y desempeño de la plataforma de teletrabajo. Para ello, se incorporó al cuadro de mando que ya disponía la dirección, una sección dedicada al COVID-19, y así conocer en detalle los datos de uso y capacidad y poder tomar las decisiones necesarias en cada caso.

Este cuadro de mando ofrece información sobre:

- » Uso de la memoria RAM de los servidores
- » Picos máximos de actividad en los servicios de telefonía, muy críticos en la atención telefónica del Servicio Murciano de Salud.
- » Uso de las modalidades de teletrabajo, tanto escritorio remoto como VPN.
- » Evolución y distribución del número total de usuarios dados de alta en la modalidad de teletrabajo escritorio remoto.
- » Uso de la plataforma de teletrabajo del área educativa.

LOS DATOS HASTA LA FECHA EVIDENCIAN QUE LA INFRAESTRUCTURA ESTÁ FUNCIONANDO CORRECTAMENTE Y TIENE CAPACIDAD SUFICIENTE.

Al mismo tiempo que se desplegaba toda la infraestructura adicional, la DGIC debía mantener su servicio de atención a usuarios y continuar con la gestión de incidencias y solicitudes habitual. Los datos sobre el volumen global de tickets son similares al año pasado y el cumplimiento de los plazos comprometidos se ha mantenido como meses anteriores, si bien algunas unidades si han visto incrementar sus tareas, especialmente el soporte informático a usuarios, CAU.

Esto es debido a que no ha habido una formación previa al teletrabajo ni ha existido un periodo de adaptación, provocando que muchos empleados hayan encontrado dificultad en su puesta en marcha del teletrabajo (configuraciones de sistema operativo, bloqueos de cortafuegos/antivirus, instalación de certificados, etc). Lo que ha requerido un esfuerzo adicional de toda la unidad de Soporte a Usuarios, ampliación de la ventana horaria y redistribución del servicio, de modo que los técnicos que formaban parte del soporte en centros educativos han pasado a prestar servicio a otras áreas de la administración, apoyando así al resto del equipo que veía aumentada su carga de trabajo. El esfuerzo realizado por esta unidad, que también es el más visible a los usuarios TI, ha sido reconocido por los usuarios en forma de felicitaciones recibidas mediante la herramienta de gestión.

No solo se ha prestado atención a la infraestructura y facilitar el trabajo a todos los empleados públicos para prestar los servicios a la ciudadanía, también la gestión TI se ha volcado en prestar servicio a las áreas más involucradas en la crisis, como pueden ser los servicios sociales dependientes del Instituto Murciano de Acción social (IMAS) y el servicio docente de la Consejería de Educación:



Servicios sociales



Iniciativa de cartas solidarias

Se trata de una acción de apoyo a los residentes en centros de discapacidad y residencias de mayores. La DGIC ha colaborado con la creación de las cuentas, las listas de distribución y el reparto.



Teléfonos de apoyo

Diversos teléfonos de información y apoyo. Se han creado los números, diseñado el sistema y realizado el reparto de extensiones; así como la locución y configuración de opciones.



Blogs informativos

Se han realizado 50 publicaciones de artículos sobre medidas preventivas, cierres y plazos y se han enviado 92.000 correos de difusión.



Dotación de WIFIs a centros

Se han instalado 9 routers WIFI en 9 centros. Se han comprado 21 tablets para 12 centros y configurado Skype y WhatsApp en las mismas. Se han creado 40 cuentas de correo electrónico para el uso de la herramienta de videollamadas Skype en tablets.

Apoyo a la logística, atención al usuario e información a las UTS (Unidades de trabajo social) de los ayuntamientos, centros de salud y centros de salud mental en teletrabajo. Se han debido adaptar las aplicaciones informáticas y protocolos para que los empleados de UTS, centros de salud, centros de salud mental y atención a la diversidad, mediante teletrabajo, informen, cumplimenten y tramiten a distancia las ayudas de emergencia a los usuarios.

Servicios docentes

La CARM a través de los servicios de la DGIC ya tenía implantadas plataformas y tecnologías para formación online de estudiantes y profesores; por lo que el cierre de los centros de enseñanza y el paso a la formación desde casa se ha podido realizar de manera ágil.

Tanto el profesorado como los estudiantes tienen una cuenta en GSuite para educación (Google) y otra en Office365 para educación (Microsoft) que les permite tener correo electrónico, procesador de textos, hoja de cálculo, gestor de presentaciones, videoconferencia, y muchas otras aplicaciones más en la nube.

Los datos oficiales indican que se han enviado 4,2 millones de mensajes de correo electrónico, se han añadido 3,6 millones de documentos, y se han realizado 60.000 videollamadas.

Para el profesorado existe una plataforma de teleformación, basada en software libre, que posibilita a todos los profesores recibir cursos en todo aquello que necesitan. Esta plataforma está siendo muy utilizada por el profesorado, con casi 5.500 usuarios y más de 11.500 accesos.

Y los alumnos pueden seguir de forma normal sus clases a través de la plataforma de educación a distancia, también basada en software libre. Con más de 4.750 usuarios conectados y casi 19.800 accesos en el período indicado.

También disponen de Plataforma de enseñanza virtual, que ha tenido más de 500.000 accesos y 11.000 usuarios. Y se ha puesto a disposición de todos los centros educativos 1.400 libros digitales libres de derechos de autor que pueden ser utilizados y descargados de la plataforma de gestión de bibliotecas escolares.





El Director General de la DGIC, Javier Martínez Gilabert ha agradecido públicamente a todo el personal y las empresas de soporte el trabajo realizado, sin importar horarios ni horas empleadas, para conseguir que los servicios esenciales que presta la CARM se pudiesen seguir prestando a los ciudadanos de manera habitual, implementando los planes de contingencia, habilitando herramientas, configurando la plataforma de teletrabajo, incrementando las medidas de seguridad, etc.; Y no sólo para permitir a los empleados trabajar desde sus casas sin exponer su salud, sino también por su implicación con toda la Administración para mejorar y ayudar a través de los medios informáticos a todas las acciones llevadas a cabo por la Región de Murcia en esta crisis provocada por el COVID-19.

“Después de todo lo expuesto, lo que personalmente considero un éxito de planificación y despliegue de servicios TI, como murciana y profesional del sector TI de la Región, me siento orgullosa del trabajo realizado por la Administración Regional. Y que tras pasar los momentos más duros de la crisis, se vaya regresando a la normalidad de la forma más segura posible bajo el amparo de una infraestructura y servicios informáticos robustos”

**Lola
Párraga
Martínez**

Responsable del
Comité de Murcia
itSMF España



AUTOR:
**JESÚS
GÓMEZ
RUEDAS**

CTN 71 / SC 40:

En el puente de mando del gobierno y la gestión de las TI



Una de las escasas certezas que nos ofrece una época cargada de incertidumbres y de “tormentas perfectas” es que el acceso a los bienes, tanto en el ámbito particular como en el de los negocios, se sostiene cada día más sobre el paradigma de servicio, arrinconando, poco a poco, al tradicional de producto en propiedad y autogestionado. Generadores del 70% del PIB mundial, los servicios son el sector con mayor velocidad de crecimiento, primer generador de empleo y comercio en todo el mundo,

tanto en los países desarrollados como en vías de desarrollo. Y, como no podía ser menos en un tiempo de conocimiento y de especialización, el universo de las Tecnologías de la Información ha sido uno de los pioneros en esa tendencia y en ese trascendente cambio para todos los sectores de la sociedad. Desde el año 2005 la serie de normas ISO/IEC 20000 “Information technology. Service management” viene integrando las TI en los procesos de negocio de acuerdo al citado paradigma.

Otro rasgo de la sociedad moderna es la necesidad de control y de dirección sobre las actividades ordinarias de cualquier tipo de organización pública o privada; en definitiva, no se trata de otra cosa que de proteger a las propias corporaciones frente a las ineficiencias, debilidades y vulnerabilidades ocasionalmente consustanciales a sus miembros y agentes interesados que, esporádicamente, han aflorado a nivel mundial en forma de escándalos. Nuevamente, destacados pioneros de las TI de todo el mundo dibujaron cómo estos activos debían coadyuvar al buen gobierno de todo tipo de instituciones. Desde el año 2008 la norma ISO/IEC 38500 “Corporate governance of information technology” y el resto de las normas de la misma familia vienen proporcionando un marco de referencia para que los máximos responsables de las organizaciones puedan evaluar, dirigir y supervisar el uso de la TI.



Bajo la operativa y amparo de AENOR, y, actualmente, de UNE, estas iniciativas y estos esfuerzos también han tenido su reflejo en el panorama nacional. El primer relevo lo corrió el extinto Grupo de Trabajo 25, dentro del Subcomité 7 de Ingeniería de Software y Sistemas de Información. En 2019, gracias al impulso de la Secretaría de Estado para el Avance Digital, del Ministerio de Economía y Empresa, comenzó una nueva etapa para este esfuerzo colaborativo de relevantes profesionales del ámbito nacional pertenecientes a variados campos de las TI, desde empresas de consultoría hasta proveedores de servicios y universidades



<https://news.itsmf.es>



Replicando los cambios experimentados en el ámbito ISO en los últimos tiempos, el Grupo de Trabajo ha elevado su rango para convertirse en Subcomité, el SC40, enmarcado en el Comité Técnico de Normalización CTN 71 "Tecnologías Habilitadoras Digitales". Este Subcomité, más allá de participar en los trabajos internacionales de estandarización y normalización, ha recogido la posta del GT25 para potenciar y apoyar los intereses de la industria tecnológica digital española "citius, altius, fortius", llevarlos más allá de nuestras fronteras y, al mismo tiempo, para acelerar y sostener los procesos de transformación digital de todos los sectores productivos y de la sociedad.

Con el compromiso tanto de importantes e innovadoras empresas nacionales ya presentes en el Subcomité como de la propia Administración Pública, a través del liderazgo del CTN71, el SC40 aspira a mejorar el posicionamiento de las empresas españolas en el ámbito internacional, colaborar en el incremento de su esfuerzo innovador y acrecentar su competitividad.

¿Por qué no dar voz al ingenio, a la capacidad y a la creatividad de los profesionales del sector TI nacional? ¡La pista está preparada para cualquier atleta que quiera sumarse al esfuerzo colectivo!



itSMF
ESPAÑA

**Jesús
Gómez Ruedas**

Vicepresidente
Subcomité
CTN 71/SC 40 de
UNE Normalización



CTN71 / SC40: EN EL PUENTE DE MANDO DEL GOBIERNO Y LA GESTIÓN DE LAS TI

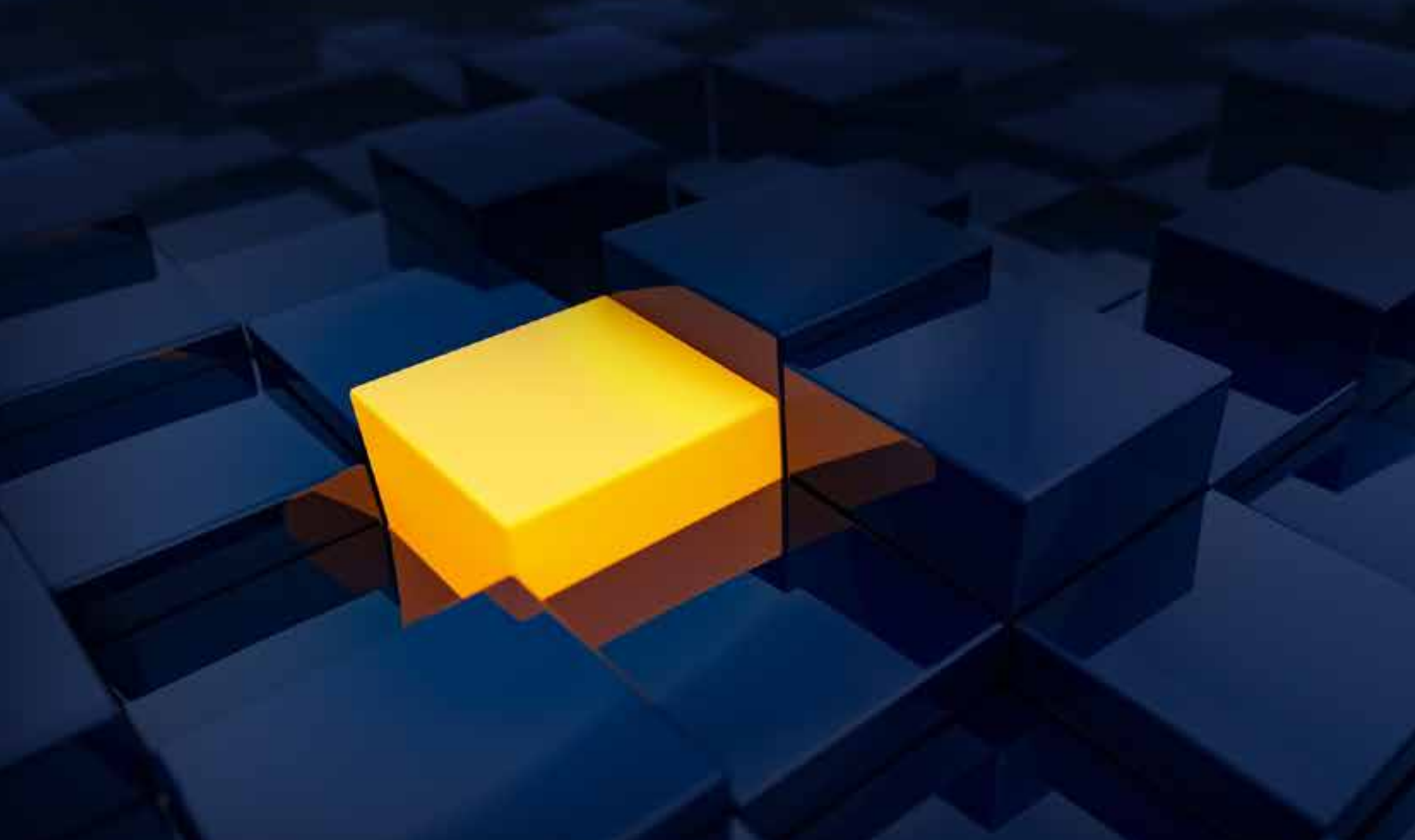
ITSM y
Subcomité SC40,
juntos cada

**SEGUNDO
MIÉRCOLES**
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 Trabajo de la Secretaría del Subcomité CTN 71/SC 40?

Los Grupos de Trabajo 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 Trabajo de la Secretaría de Subcomité SC40 de itSMF España contacta con

sc40@itsmf.es

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

<https://news.itsmf.es>

itSMF
E S P A Ñ A

Entrevista

Carlos Juiz

Carlos Juiz, Catedrático de Universidad en la Universidad de las Islas Baleares, coordinador del grupo de Gobierno de Tecnologías de la Información en UNE y experto en la ISO, ha sido uno de los editores del próximo estándar ISO/IEC 38503.





¿Cuál es el propósito principal del que será un nuevo estándar de la familia 38500?

El propósito de la futura norma ISO/IEC 38503 es ayudar a los órganos de gobierno (y otras partes interesadas) a evaluar la capacidad y madurez del gobierno de TI en sus organizaciones, públicas o privadas. El estándar proporciona un enfoque objetivo para determinar si se gobierna adecuadamente las TI, así como ejemplos de las prácticas y los resultados esperables del mismo. Esos resultados pueden ayudar a diseñar un programa de mejora continua en esas organizaciones.

Además de los órganos de gobierno, ¿qué otros destinatarios tiene el estándar?

Las audiencia principal son la propiedad, accionistas, órganos de gobierno, gerencia ejecutiva (CEOs), pero también los asesores, debidamente capacitados, que también se beneficiarán de este estándar para planificar y realizar esa evaluación.

¿Qué beneficios aportará el estándar?

El buen gobierno de TI implica comportamientos apropiados de los órganos de gobierno y también la dirección y supervisión efectivas de la gestión de TI, asegurando que la adquisición, el uso y las disposiciones sobre los activos de TI contribuyan positivamente al rendimiento y la conformidad de la organización.

A partir de los desafíos descritos anteriormente, es evidente que las organizaciones pueden experimentar dificultades que les impiden alcanzar los resultados deseados de sus esfuerzos para gobernar las TI, tal como hemos experimentado en los últimos 15 años.

Por lo tanto, es importante que las organizaciones adopten un método estructurado para evaluar su gobernanza y gestión de TI, que proporcionará varios beneficios, que incluye, entre otros, crear una conciencia en el órgano directivo de sus funciones y responsabilidades con respecto a las TI, que es lo que más está faltando todavía en muchas empresas.

¿Cuál es la aproximación que se recomienda para esa evaluación?

El enfoque de evaluación debe ser aprobado por el consejo de dirección de la organización y debe estar respaldado con los detalles de un plan de evaluación, las funciones y responsabilidades de los evaluadores, el momento y los recursos necesarios para la evaluación y la comprensión, la habilidad y el conocimiento de esos evaluadores. De tal forma que se puede realizar una autoevaluación o facilitarla internamente en la empresa, aunque también puedan ejecutarla asesores externos.

ENTREVISTA
CARLOS
JUIZ

¿Qué modelo de evaluación se ha seleccionado?

Se han definido unas áreas de buenas prácticas del Gobierno de TI que representan los aspectos clave que deben tenerse en cuenta al gobernar de manera efectiva. Se han identificado siete áreas de práctica, la primera derivada de ISO / IEC TS 38501 e ISO / IEC TR 38502, es decir, si existen mecanismos de habilitación del gobierno de TI en la empresa, y adicionalmente los seis principios de ISO / IEC 38500, que constituyen las áreas de práctica restantes.

Cada área de buenas prácticas aborda el gobierno detallado de las características de TI que se describen en los estándares básicos y se agrupan en tres categorías: 1) Tareas de gobernanza (evaluar, dirigir y monitorear), 2) evidencias de éxito de esas tareas y 3) resultados beneficiosos debidos a su aplicación. A partir de esas tres categorías se define un modelo de medición más cualitativo que cuantitativo, ya que los estándares basados en principios se centran en el logro de resultados, en lugar de los medios para lograrlos.

Por tanto el estándar ISO/IEC 38503 sigue la estela de la familia 38500, donde gobernar consiste en dirigir y controlar el comportamiento de las TI y no tanto tener un conjunto predefinido de procesos de gobierno...

Efectivamente, el modelo de medición se ha adoptado de la norma ISO / IEC TS 38501, con modificaciones menores para incluir las tareas de Evaluar, Dirigir y Monitorear (EDM).



ENTREVISTA **CARLOS** JUIZ

¿Cuál ha sido el papel de UNE y la de usted, particularmente, en la elaboración de esta futura norma?

UNE ha estado representada en el comité de edición conjuntamente con los expertos nominados por las normalizadoras de Sudáfrica, Portugal e India y liderados por Japón. Mi cometido como coeditor, durante casi 90 reuniones, ha sido colaborar en la concepción del modelo de evaluación así como en la redacción del estándar en la parte de beneficios del mismo. En menor grado, he participado en la defensa del borrador, ante todos los representantes internacionales, que ha liderado Sudáfrica y Japón.

Si tuviera que elegir una parte de su aportación como coeditor español al estándar ¿con cuál se quedaría?

Creo que la definición de las tres categorías de la evaluación, que son quizás la parte más novedosa pero nuclear del estándar, es la parte de la que estoy más satisfecho. También algunas aportaciones en los ejemplos de buenas prácticas en esas categorías, propuestas conjuntamente con el equipo japonés.

Finalmente, ya que su trabajo ha sido crear un estándar de evaluación, evalúe su trabajo en el estándar...

Reconozco que mantener la motivación y la tensión del trabajo en un estándar durante más de dos años no ha sido fácil, afortunadamente el equipo internacional que hemos formado con los otros cinco editores internacionales, ha permitido mantener la productividad... pero, en mi opinión, estas aportaciones voluntarias de los expertos a la normalización deberían ser más profesionales. En cualquier caso, estoy ciertamente satisfecho con el borrador actual que pasará a aprobación en los próximos meses.

itSMF es una comunidad orientada a la difusión de buenas prácticas de gestión y gobierno TI. Compartimos y desarrollamos conocimiento y experiencias en torno al conjunto de tendencias más actual, con la principal finalidad que las TI cumplan su misión: hacer que la empresa venda más, innove, exporte, diversifique, sea más eficiente y sus empleados estén más satisfechos

Asóciate a itSMF España

¡Te esperamos!

itSMF
E S P A Ñ A

ITSM4RPA-AI

Claves para iniciar un CoE RPA

Informe
ITSM4U
#2





Resumen Ejecutivo

Existen muchos documentos sobre mejores prácticas para constituir un Centro de Excelencia de Robotización.

En ellos se explican procesos, procedimientos, organización, herramientas, etc.

Sin embargo, a la hora de iniciar los trabajos, la automatización de los procesos, nos surgen dudas, ¿por dónde empezamos?, ¿qué aspectos hay que tener en cuenta?, ¿qué debo hacer?, ¿qué debo errores evitar?

Este documento trata de resolver esas primeras dudas con el objetivo de centrarse en los aspectos más importantes de un proyecto de automatización.



Objetivo del documento

El objetivo de este whitepaper es que sea tremendamente práctico siguiendo las etapas fundamentales del ciclo de vida de la automatización de procesos. Se incluye una pequeña definición de cada una de dichas etapas, y además un conjunto de consejos de lo que se debe y no se debe hacer a la hora de acometer proyectos de esta tipología. En definitiva, un conjunto de lecciones aprendidas.

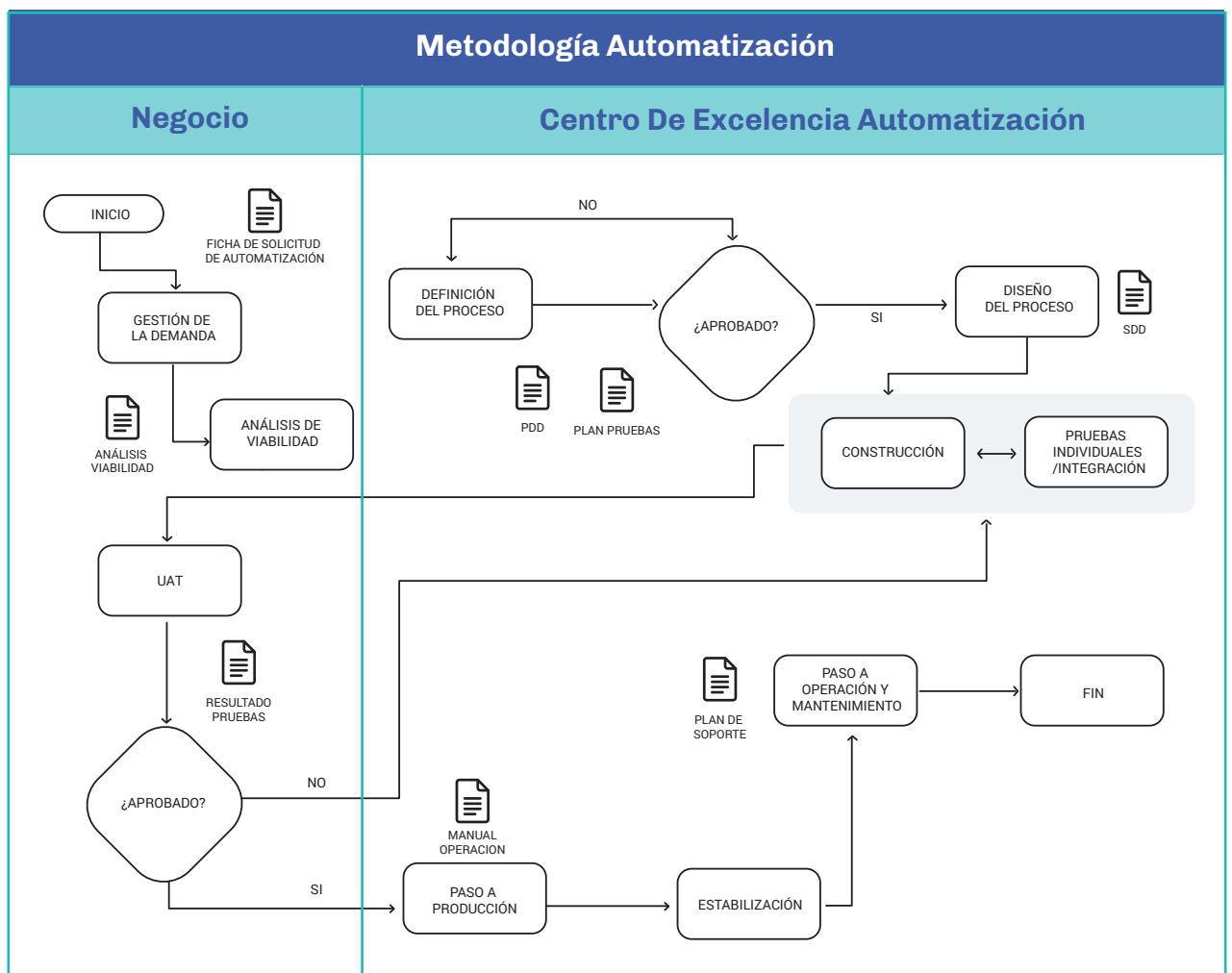
A quién va dirigido

Este documento va dirigido a:

- > Jefes de proyectos de automatización de procesos mediante RPA
- > Scrum Masters/Product/Process owner
- > Responsables de Hub / CoE de RPA

El Ciclo de vida de Automatización de Procesos

Como en cualquier viaje necesitaremos un mapa para situarnos y tener en cuenta cada una de las etapas por las que vamos a pasar a la hora de automatizar un proceso. Nuestro mapa será el Ciclo de Vida de la Automatización de Procesos junto con un conjunto de entregables de cada una de las etapas. Dicho Ciclo de vida se recoge en el siguiente gráfico.



Gestión de la Demanda

Este proceso nos permite hacer un estudio de las necesidades de automatización, implicando a los roles necesarios y con la finalidad de realizar un screening de los procesos y así seleccionar aquellos que mejores resultados van a proporcionar tras su automatización. Incluye la realización de un análisis de viabilidad técnica para así evaluar si RPA es la solución técnica a emplear.

Qué hacer:

- Entender que el objetivo no es automatizar, sino que es mejorar el ROI, la precisión y flexibilidad del proceso.
- Definir claramente los Roles implicados (Process Owner y Stakeholders)
- Estructurar correctamente los workshops para recopilar los datos disponibles.
- Asegurar que asistan las personas adecuadas, que conozcan el proceso, sobre todo la implicación de los SME.
- Valorar rediseñar el proceso para robots ya que inicialmente se diseñaron para personas.

¿Cómo seleccionar el proceso a automatizar?:

- > Analizar y definir el Objetivo a cumplir y las motivaciones (Ahorro, calidad, Riesgo operativo...)
 - > Comenzar por robotizar procesos más simples y estables.
 - > Crear una Ficha de Solicitud simple y con la información que permita identificar el proceso y así preparar la propuesta de automatización.
 - > Realizar un Análisis de Viabilidad técnica que permite evaluar si los datos que se manejan están estructurados, si hay reglas de negocio claras, si la solución técnica es capaz de interactuar con las aplicaciones que dan soporte al proceso, etc
 - > Crear un Modelo de valoración según complejidad y valor para el negocio.
 - > Preparar el Caso de Negocio que permita identificar los beneficios cuantitativos y cualitativos de la solución. Tener claro el objetivo que se persigue con la robotización y si es posible, el volumen y tiempo de ejecución de los procesos.
- Integrar desde el inicio a las áreas de IT y Seguridad. Consultar, por ejemplo, que las tareas a automatizar no están planificadas para su incorporación en aplicaciones existentes a través de evoluciones de las mismas, al menos en el corto plazo.

Qué no hacer:

- Empezar con macroprocesos completos, aunque se identifiquen como los que mayor ahorro conseguirán.
- Automatizar procesos inexistentes y que se construyen a la vez que se automatiza.
- Sobreestimar la calidad de los datos.
- Generar expectativas poco realistas sobre los que es la automatización.
- No tener criterios claros a la hora de hacer el screening de los procesos.



Definición del Proceso

El objetivo primordial es generar el documento de definición del proceso (PDD) que nos permitirá entender paso a paso lo que debe hacer el proceso, así como las excepciones del mismo.

Qué hacer:

- Entender el entorno tecnológico, sistemas y aplicaciones involucradas.
- Identificar todas las variables que afectan de manera externa a la ejecución del proceso automatizable.
- Pensar en rediseñar el proceso, pensado para personas, para que sea ejecutado robots, para así aprovechar toda la potencialidad de las personas y de la tecnología.
- Analizar en profundidad del proceso a robotizar:
 - > Flujo (camino feliz y caminos no tan felices).
 - > Sucesión de aplicaciones, pantallas, campos y datos.
 - > Excepciones y su control.
 - > Identificar de manera temprana las excepciones y variaciones de las mismas. No solo se detallará el proceso sino también se estudiarán las excepciones y la solución a su tratamiento dentro del proceso a robotizar.
 - > Utilizar la documentación existente del proceso y validación por el process owner de que esa documentación es fidedigna y está actualizada.

Qué no hacer:

- Seguir el proceso manual al pie de la letra sin valorar un rediseño y así aprovechar las ventajas de la tecnología.
- No verificar las diferencias entre los entornos de desarrollo y producción.
- No aprobar el PDD y comenzar a diseñar.
- Contemplar todas las reglas o excepciones.



Diseño de la Solución

El objetivo es definir el diseño de la automatización (SDD), asegurando que se siguen las mejores prácticas, que se realiza una utilización o reutilización eficiente de los componentes.

Qué hacer:

- Pensar en el diseño de procesos y librerías que favorezcan la reutilización
- Diseñar pensando en el mantenimiento posterior del proceso.
- Rediseñar del modelo de proceso y manual de ejecución del proceso.
- Asegurar la existencia de un rol de arquitecto RPA que valide el SDD y asegure las buenas prácticas de diseño y reutilización.
- Validar que se disponen las capacidades tecnológicas necesarias para la ejecución del proceso (incluyendo por ejemplo ML, capacidades cognitivas, etc.) previamente a la construcción.

Consideraciones de Diseño:

Fiabilidad: La solución es capaz de realizar una función requerida bajo condiciones especificadas durante un período de tiempo especificado.

Reutilización: La capacidad de utilizar algunos o todos los aspectos preexistentes del software en otros proyectos con poca o ninguna modificación.

Robustez: La solución es capaz de operar bajo estrés o tolerar situaciones impredecibles o datos no válidos.

Rendimiento: La solución realiza sus tareas dentro de un marco de tiempo que es aceptable y consume una capacidad del robot aceptable.

Escalabilidad: La solución se adapta bien al aumento del número de transacciones.

Modularidad: La solución resultante debe disponer componentes independientes bien definidos, lo que conduce a una mejor mantenibilidad.

Qué no hacer:

- Confundir que es un diseño de una prueba de concepto y un proceso productivo.
- Comenzar la construcción sin una validación del SDD por un rol de arquitectura RPA.
- Solo pensar en el "camino feliz" del proceso. No verificar todas las casuísticas que inciden en el proceso y que finalmente pueden ocasionar la parada del robot, no sólo del proceso.

Construcción (sprints)

Es aquí donde se desarrolla el proceso y sus componentes, donde se interactúa con las aplicaciones y datos y se aplican las reglas de negocios. El resultado será un proceso que se ejecuta eficazmente.

Qué hacer:

- Disponer de un entorno con las aplicaciones similares a producción.
- Disponer de entornos de desarrollo y pruebas.
- Enfoque de proyecto cerrado, con funcionalidades y entregas parciales en cada sprint (MVPs que permitan liberar valor de tareas automatizadas y que aporten valor por sí mismas lo antes posible).
- Realizar una validación continua de las tareas automatizadas por parte del Process Owner.
- Asegurar el canal de comunicación (y utilizarlo) entre el equipo de desarrollo de RPA y responsables de aplicaciones automatizadas para mantenerse informado de cambios en las aplicaciones y poder realizar las pruebas de automatización.

Qué no hacer:

- Incorporar de forma descontrolada nuevas funcionalidades / tareas automatizadas en el proceso sin tener en cuenta el diseño y el impacto en la estimación inicial (al menos asegurar que el PO y otros stakeholders entienden y asumen el impacto antes de la construcción del cambio).



Pruebas (sprints)

Mediante estas pruebas nos aseguramos de que todos los componentes del proceso están integrados y que el proceso responde a lo especificado en el PDD.

Qué hacer:

- Establecer un conjunto de pruebas básicas y datos de entrada que permita realizar las primeras validaciones al equipo de desarrollo.
- Explicar al Process Owner cómo va a funcionar el proceso y lograr el compromiso del process Owner en la ejecución de UAT.
- Verificar que los resultado manuales y automatizados coinciden en detalle.
- Organizar / acordar los casos de prueba antes de la ejecución.
- Obtener la aprobación formal del process Owner sobre el resultado satisfactorio de la ejecución de los casos de prueba.

Qué no hacer:

- Realizar directamente las pruebas con el usuario / process Owner sin haber realizado pruebas iniciales con datos / sistemas lo más parecido posible a los reales por parte del equipo de desarrollo RPA.

Paso a Producción (sprint)

Generar los paquetes/release para que el proceso automatizado funcione en los entornos de producción, así como la documentación propia del paso a producción y el manual de operación del proceso. El proceso será recepcionado por el equipo de operación que debe tener toda la información necesaria para su correcta planificación y gestión.

Qué hacer:

- Formar los implicados para que entienda la solución y puedan gestionarla. Por ejemplo, revisión de logs o cambio en las fechas del lanzamiento de los procesos.
- Entregar las acciones a realizar en el paso a producción. A menudo hay que realizar configuraciones específicas de los entornos, creación de credenciales, etc.
- Entrega del manual de operación actualizado en el que se incluyan los procesos de escalado antes cualquier incidencia en producción.

Qué no hacer:

- Pasar a producción automatizaciones sin la validación del process Owner y del responsable de operación y mantenimiento RPA.
- Proporcionar documentación o actualizada o errónea. Esto hace que los pasos a producción que deben ser tremendamente ágiles se extiendan en el tiempo más de lo deseable.

Estabilización

Tras el paso a producción, todo debe funcionar correctamente. Sin embargo, no está de más disponer de un periodo en el que se comparan los resultados tras la automatización del proceso con los generados manualmente. Es, en definitiva, un periodo corto de tiempo en el que se monitoriza el proceso con especial atención para comprobar su correcto funcionamiento. Es el momento en el que el proceso estabilizado se traspasa formalmente a los servicios de operación y mantenimiento.

Qué hacer:

- Establecer períodos de “infancia” o de soporte inicial para supervisar las primeras ejecuciones tras la puesta en producción.
- Establecer un plazo para la finalización del paralelo (manual vs robots).
- Verificación de resultados de la operación de los procesos.
- Revisar y verificar el resultado final del caso de negocio.
- Planificar una sesión de paso a operación y mantenimiento definitivo cuando las ejecuciones sean estables.

Qué no hacer:

- Incorporar cambios de última hora o ajustes en la construcción de la robotización.
- No ser exhaustivo en la verificación de los resultados.





Transferencia a Operación y mantenimiento

Es el momento en el que el proceso estabilizado se traspasa formalmente a los servicios de operación y mantenimiento.

Qué hacer:

- Definir los procedimientos de soporte y escalado.
- Realizar una sesión de comunicación que permita transmitir los aspectos relevantes del proceso (el procedimiento es importante pero también la interrelación).
- Establecer un hito / validación formal del paso a operación y mantenimiento.

Qué no hacer:

- Realizar el traspaso de forma administrativa sin una sesión de comunicación y transferencia formal
- Pasar a Operación y Mantenimiento procesos no estables y/o con errores.



Continuidad de negocio

Dado que el proceso ahora está siendo operado por un robot hay que definir cómo se ejecutará el proceso si éste falla o los sistemas que dar soporte a la solución técnica o al proceso dejan de funcionar.

Qué hacer:

- Definir claramente los roles y responsabilidades del plan de continuidad.
- Disponer de documentación sobre la ejecución de los procesos AS-IS (PDD) y posibles cambios tras la automatización que permitan ejecutar el proceso manualmente en caso de contingencia / desastre.
- Asegurar infraestructuras y plataformas robustas y con niveles de servicio (RTO/RPOs) en líneas con la criticidad de los procesos automatizados.
- Realizar pruebas de continuidad de forma periódica, tanto para la infraestructura como para el proceso, cubriendo al menos parcialmente los procesos automatizados.
- Revisar periódicamente la estrategia de continuidad y confirmar su validez en función de la criticidad para el negocio de los procesos automatizados.

Qué no hacer:

- Pensar que nunca se va a producir un fallo de continuidad.
- Confiar en que el proceso puede seguir siendo ejecutado meses después por las personas que realizaban la tarea manualmente previamente.

Conclusión



A veces, más importante que pensar en los resultados a largo plazo de un Centro de Excelencia de RPA, es pensar cómo se acometen los proyectos de automatización y aprender de los errores y éxitos de otros. Los consejos incluidos en este whitepaper son fruto de la experiencia y reflexión de un conjunto de profesionales que llevan varios años realizando proyectos de automatización.

Siglas



MVP:	Minimum Viable Product - Producto Mínimo Viable
PDD:	Process Definition Document - Documento de Definición el Proceso
PO:	Process Owner - Propietario del Proceso
ROI:	Return of Investment - Retorno de la Inversión
RPA:	Robotics Process Automation
RTO/RPO:	Recovery Time Objective / Recovery Point Objective Tiempo y Punto objetivo de recuperación de datos / sistemas ante un desastre
SDD:	Solution Design Document - Documento de Diseño de la Solución
SME:	Subject Matter Expert - Experto en la materia
UAT:	User Acceptance Test - Pruebas de usuario

→ Autores

Grupo de trabajo de ITSM4RPA-AI
Marcos Navarro | Team Leader ITSM4RPA-AI
Miguel Ángel Blanco
José María Nieto
> itsm4rpa@itsmf.es

itSMF es una comunidad orientada a la difusión de buenas prácticas de gestión y gobierno TI. Compartimos y desarrollamos conocimiento y experiencias en torno al conjunto de tendencias más actual, con la principal finalidad que las TI cumplan su misión: hacer que la empresa venda más, innove, exporte, diversifique, sea más eficiente y sus empleados estén más satisfechos

Asóciate a itSMF España

¡Te esperamos!

itSMF
E S P A Ñ A

Culture is still a thing

AUTOR:
**JAVIER
HERNÁNDEZ
BRAÑA**

Publicado el esperado catorceavo informe 'Annual State of Agile Report' sobre el alcance y adopción de la Agilidad en diferentes áreas y servicios

El pasado 28 de mayo se publicó el informe anual sobre 'el estado de la agilidad'. Para aquellos que no lo conocéis se trata de un informe creado a partir de consultas a más de 40.000 profesionales de varias compañías, de múltiples países y de diversos sectores, mayoritariamente de tecnología o TI, sobre su proceso de agilización: el estado general, que métodos, marcos y buenas prácticas usan, etc.

Todos los años dedica sus primeras páginas al resumen ejecutivo y en él indican 'What's trending' (qué es tendencia). Esta vez destacan:

'Culture is still a thing' (La cultura sigue siendo relevante / un reto).

'Scrum y SAFe son los reyes supremos.'

'Agile potencia la adaptabilidad y la visibilidad.'

Empezando por el segundo punto, y como en años anteriores, las prácticas Ágiles más adoptadas mundialmente siguen siendo el marco Scrum (¡58!) y para el escalado SAFe (35%).

Personalmente me resulta llamativo que las compañías prefieran seguir un escalado 'ad hoc' (28%) en lugar de decantarse por uno de los diversos marcos o métodos probados de éxito, como por ejemplo LeSS o Nexus (entre todos un 23%), la experiencia me dice que suele conllevar más trabajo por parte de los responsables del escalado, así como la tendencia a 'reinventar la rueda': dedicar esfuerzo y energía en buscar nuevas posibles soluciones cuando ya hay diversos casos y soluciones de éxito de los que poder aprender y ayudarnos.





<https://news.itsmf.es>


El tercer punto que destaca el informe son las principales capacidades en que las organizaciones notan mejoría tras empezar/realizar una adopción de la Agilidad en sus procesos. Teniendo en cuenta que los diferentes métodos y marcos de trabajo ágiles se basan en:


Trabajar la proactividad versus la reactividad en los procesos de decisión, es decir, revisar frecuentemente nuestras decisiones y procesos para adaptarnos a nuestro entorno.


Mejorar (o crear) los flujos de comunicación para disponer de información relevante más rápidamente.

Parece bastante lógico que las empresas noten una mejora, incluso en etapas tempranas en su adopción, tanto en la Visibilidad (o transparencia) como en su capacidad de adaptación.

Recordemos los 4 valores del Manifiesto Ágil:

Individuos e interacciones sobre procesos y herramientas 

Software funcionando sobre documentación extensiva 

Colaboración con el cliente sobre negociación contractual 

Respuesta ante el cambio sobre seguir un plan 

CULTURE IS STILL A THING

Aunque hable de él en último lugar, he alterado el orden libremente para dar un poco de contexto al artículo, el punto/tendencia que me gustaría destacar en este artículo es el primero: 'Culture is still a thing'.

Tal y como está escrito puede erróneamente llevar a la confusión a su lector y se puede entender que la cultura organizacional es una 'tendencia' y que 'puede pasar de moda'. Pero si reflexionamos brevemente sobre ello y lo relacionados con los dos puntos comentados anteriormente:

¿No es necesario gestionar la resistencia al cambio cuando en nuestra organización adoptamos nuevas formas de trabajar a las que no estamos acostumbrados?

¿Cuán grande es el cambio de mentalidad al empezar a trabajar en la adaptación y en la transparencia (tanto vertical, como horizontalmente) en una organización?

La respuesta a ambas preguntas es 'Culture is still a thing'. No debemos ser negligentes y no evaluar el impacto sobre nuestra cultura organizacional antes de emprender cualquier iniciativa/proyecto de Agilización. Esta evaluación temprana nos podrá ayudar no solo a qué método o marco elegir, si no a como abordar el proceso para que sea lo más beneficioso posible para nuestra organización.



Las organizaciones las hacen las personas que trabajan/colaboran en/con ella, como agilistas necesitamos añadir al conjunto de marcos, métodos y buenas prácticas ágiles el adaptar también su cultura. No perdamos de vista que nuestro objetivo es ayudar a nuestras organizaciones a proveer de sus servicios lo más rápido y aportando el máximo de valor posible, no la Agilidad por la Agilidad.

Hay mucha más información relevante contenida en sus 19 páginas, resumida impecablemente. Os animo a echarle un vistazo, sacar vuestras propias conclusiones y compartirlas en la primera sesión del Grupo de Trabajo ITSM4Agile en Setiembre.



**Javier
Hernández
Braña**

Team Leader
ITSM4Agile
de itSMF España



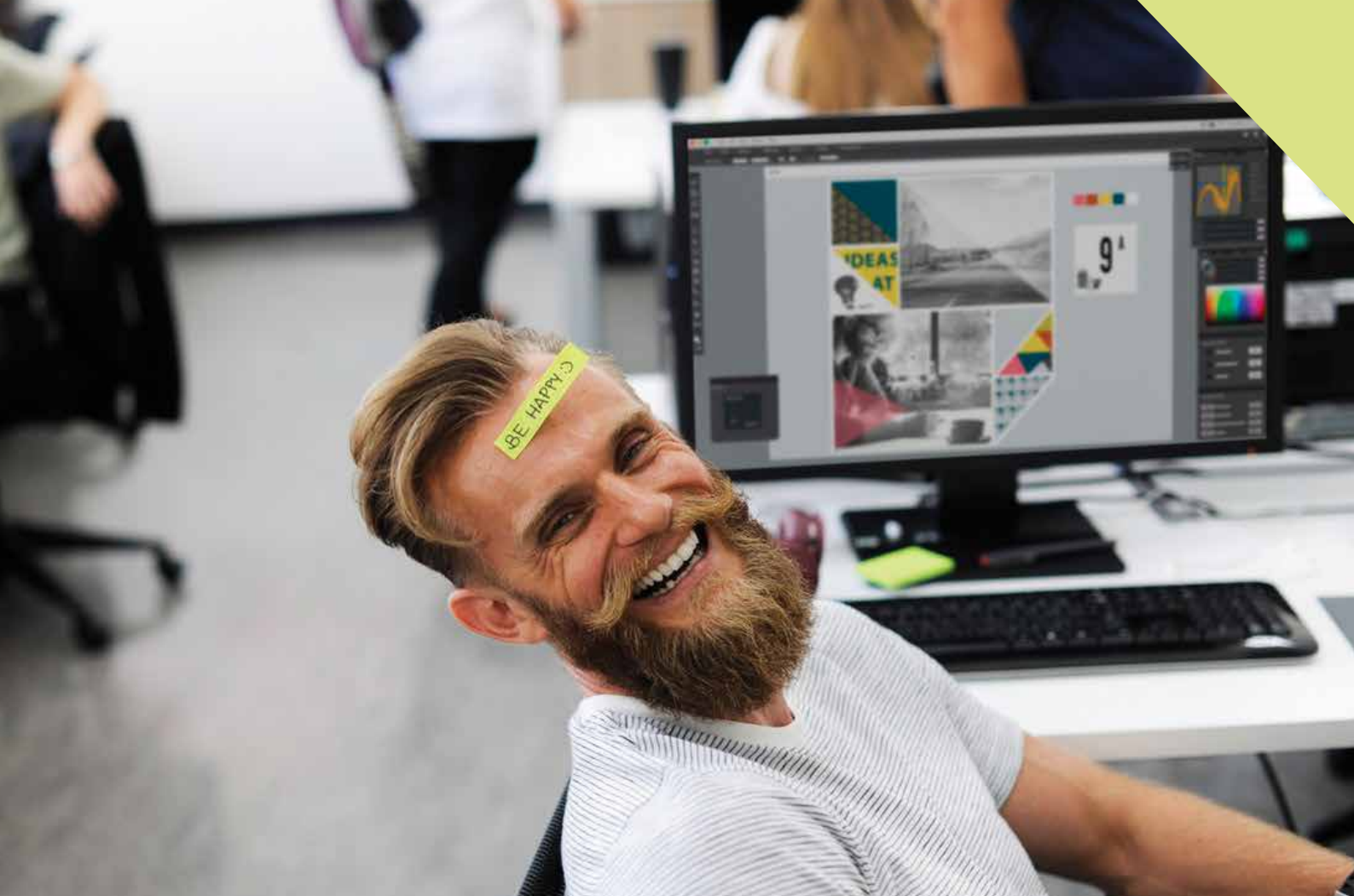
ITSM y Agilidad,
juntos cada

**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 Trabajo

ITSM4Agile de itSMF España?

Los Grupos de Trabajo 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 Trabajo ITSM4Agile del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con estandares@itsmf.es

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

itSMF
E S P A Ñ A



AUTOR:
**PEDRO
ROBLEDO**

10 Razones para Automatizar Reglas de Negocio en cualquier ITSM

Cada vez que se toma una decisión en ITSM es porque se han consultado reglas definidas incluidas en políticas, normas, regulaciones, procedimientos, instrucciones de trabajo y estándares.

Las decisiones son importantes para las organizaciones, ya que determinan cómo se trata a los clientes, cómo se gestiona el riesgo, cómo se controlan las operaciones y, se determina la rentabilidad y la eficacia de la organización. En esencia, la función principal de las reglas de negocio consiste en capturar lo que debería o no estar permitido en una empresa.



La Automatización de las Reglas de Negocio es un componente clave de cualquier solución de ITSM, por el siguiente decálogo de razones principales:

- 1** Los negocios pueden entenderse como una suma de todas las reglas y actividades, y los procesos como pasos que se dan para cumplir dichas reglas. Por su parte, las políticas y procedimientos constituyen métodos vigentes para recopilar y publicar las reglas de negocio.
- 2** Cada vez que se toma una decisión dentro de una organización es porque se han consultado reglas definidas, las cuales en muchos casos se encuentran escritas en manuales de políticas que los responsables deben conocer para desarrollar su gestión cotidiana, así las transacciones son completadas por personas basándose en el conocimiento formal o informal (documentado) de las reglas o políticas de su organización. Pero, también, hay muchas reglas infiltradas en el código de las aplicaciones con un coste de mantenimiento de las aplicaciones muy alto que dificulta la actualización de las reglas de negocio para responder a la flexibilidad que se necesita en la actual revolución digital.
- 3** Para que el software de gestión de incidencias sea eficaz, debe tener la capacidad para que los administradores del sistema puedan crear y mantener fácilmente reglas que automaticen y apliquen la adopción de la política de la compañía.
- 4** La automatización de las reglas permite el compromiso entre sus clientes internos y externos y sus agentes de servicio, lo que garantiza que los incidentes se procesen en total cumplimiento de la política de la compañía y los SLAs existentes.
- 5** La automatización de reglas aumenta la eficiencia de su equipo y mejora la adherencia a los procesos de negocio, consistencia de las operaciones en todo el equipo, gestión proactiva del proceso, mayor eficiencia, mayor ahorro de tiempo y reducción de errores.
- 6** Los sistemas ITSM tienen que diseñarse para facilitar a los operadores a cerrar las llamadas lo más rápido posible, ofreciendo un excelente servicio al cliente y garantizando el cumplimiento de normas y políticas de la compañía.
- 7** Es necesario automatizar las notificaciones de alerta de posibles incumplimientos de SLAs para ser proactivos y no reactivos.
- 8** Para adaptar rápidamente los cambios del mercado, asegurando su cumplimiento por todos los empleados, es clave aunar todas las reglas del negocio en un Sistema de Gestión de Reglas para centralizar y controlar todas las normativas de la empresa.
- 9** Para justificar de manera rutinaria y consciente las decisiones clave, las organizaciones tiene que capturar y administrar sus decisiones utilizando sistemas automatizados. Leyes como el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (GDPR) y la legislación de cumplimiento normativo industrial insisten con mayor fuerza en que todos los sistemas automatizados deben ser capaces de explicar exhaustivamente su comportamiento después del hecho, por lo tanto, habrá un requisito legal cada vez mayor para un futuro enfoque riguroso para la toma de decisiones automatizada.
- 10** El uso cada vez mayor del aprendizaje automático (machine learning) en la automatización también aumentará la necesidad de una gobernanza reglamentada de las decisiones y la capacidad de explicar los resultados de decisiones realizadas por algoritmos.



Las reglas de negocio son representaciones de las políticas, regulaciones, leyes, mejores prácticas y experiencia acumulada que las organizaciones utilizan para tomar decisiones.

Los procesos de ITSM, por otro lado, emplean métodos, políticas, métricas, prácticas y software para gestionar y optimizar continuamente las actividades y procesos de una organización. La Gestión de Reglas de Negocio proporciona un cerebro para ITSM, mientras que la Gestión por Procesos (BPM) actúa como un sistema nervioso para ITSM.

<https://news.itsmf.es>

itSMF
ESPAÑA

Pedro Robledo

Team Leader Grupo de Trabajo 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 Trabajo

ITSM4BPM de itSMF España?

Los Grupos de Trabajo 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 Trabajo ITSM4BPM del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con estandares@itsmf.es

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

itSMF
E S P A Ñ A

El Gran Elefante DevOps

Durante años la industria software ha reconocido el movimiento Agile como una promesa basada en un conjunto de valores y principios para hacer software de manera sostenible y que nos orientan a la entrega continua de valor. Sin embargo, el mayor foco del movimiento tuvo lugar entre los desarrolladores que, de manera incremental, se adaptaban más frecuentemente a los cambios que venían de negocio involucrando a éste en el propio desarrollo.



AUTOR:
**JESSICA DÍAZ
FERNÁNDEZ**

DevOps extiende estos valores y principios para romper silos con otros equipos/departamentos de TI que aún frenaban la agilidad y adaptabilidad que exige el mercado. Con esos otros equipos nos referimos a Operaciones, Sistemas, Calidad, Seguridad, etc. Se trata pues de crear un flujo de entrega continua de valor y un flujo continuo de feedback que permitan adaptar los productos a las necesidades y demandas de negocio tomando decisiones informadas, involucrando para ello a todas las personas, procesos y herramientas necesarias para gestionar todo el ciclo de vida de los productos o servicios software.

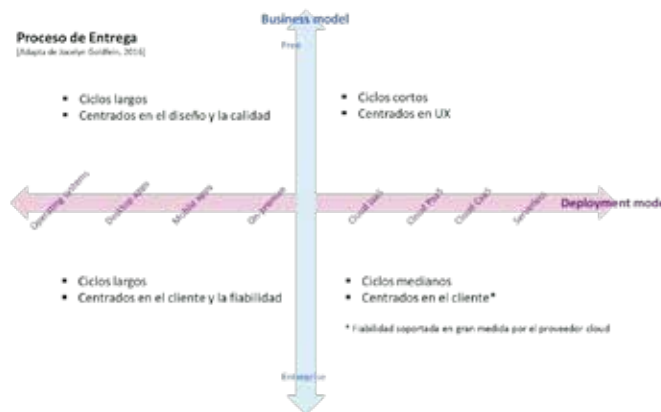
Es por esta amplitud que DevOps se suele comparar como un gran elefante, para el que, según la perspectiva del observador, solo ve una parte de él: la Cultura de colaboración, la Automatización requerida para confiar en un flujo continuo de entrega, las Medidas para asegurar el feedback continuo, y el Sharing o transparencia del conocimiento e información entre todos los equipos. CAMS es el framework definido por Damon Edwards y John Willis, autores del famoso Podcast DevOps Cafe, para intentar entender correctamente DevOps.



En este post me gustaría ahondar un poco más en una práctica en particular: entrega continua (CD, continuous delivery). Mediante entregas frecuentes se reduce el volumen de riesgo porque en cada una de ellas validamos el producto técnicamente y desde el punto de vista de negocio. Las primeras entregas podrían corresponder a las features o incrementos que más valor aportan, o aquellos que reducen más riesgo, o aquellos que validan una hipótesis de negocio. De esta forma el riesgo que gestionamos es mucho menor y está más repartido, "los equipos ya no sufren ese estrés que suponían las dos entregas que teníamos planificadas al año". En cada uno de los despliegues a producción tenemos feedback así que podemos adaptar el producto.

Pero ¿todas las compañías de desarrollo software pueden hacer CD? Lo primero es conocer el producto y el contexto y adecuar el nivel de CD a ese contexto. Para ello resulta útil la siguiente clasificación realizada por Jocelyin Goldfein en 2016 según la cual el modelo de negocio y el modelo de despliegue determinan en cierta medida el tamaño de los ciclos y, por tanto, la frecuencia de los ciclos de entrega. Si nuestro contexto viene determinado por infraestructura on-premise es probable que la velocidad de despliegue se vea frenada respecto a infraestructura gestionada en la nube (ya sea sobre PaaS, contenedores, o serverless). Aunque sin duda, dentro del contexto, siempre hay cabida para mejorar y acortar esos ciclos de entrega.

Un aspecto importante es la integración continua, es decir la construcción (codificación, compilación y empaquetado) y el testing (de calidad y de seguridad), que habitualmente se considera sobre artefactos de componentes de aplicaciones pero que aplicaría igualmente a artefactos de componentes de infraestructura y de plataforma. Otro aspecto importante es la diferencia una entrega de funcionalidad a los clientes o usuarios finales (release) y un despliegue a producción. Tradicionalmente estos términos no se diferenciaban porque se desplegaba en producción dos veces al año coincidiendo con las entregas a cliente. Ahora se trata de realizar despliegues frecuentes en entornos de producción, es decir, desplegar incrementos de forma confiable y rápida. El lead time (tiempo desde que se realiza un commit hasta que llega a producción) no debería ser más de 1 hora, idealmente menos de 30 minutos o el tiempo necesario para que una persona permanezca "enganchada" en la tarea de despliegue y no empiece otra tarea (lo que llevaría a situaciones de intentar desplegar más de un incremento a la vez). Para tener un despliegue confiable, debemos confiar tanto en nuestro código (excelencia técnica, clean code, testing automático) como en el proceso (automatizado, basado en la obtención de métricas



e histórico de ejecución de pipelines y mejora continua). Debemos tener un despliegue sin pérdida del servicio, es decir, independizar fallos de despliegue respecto fallos de entrega. Existen multitud de técnicas para este fin, entre las más comunes feature toggle, A/B testing, Blue/Green, Canary Testing, etc. Pero en caso de fallo, es importante implementar mecanismos para la recuperación temprana de fallo, lo cual es más factible de per se, ya que, al desplegar pequeños incrementos, los errores son más pequeños o afectan a una parte menor del sistema, y son más fáciles de solucionar. En cualquier caso, el feedback desde producción es indispensable tanto desde el punto de vista técnico como de instrumentación de negocio.



Jessica Díaz Fernández
 Team Leader
 ITSM4DevOps
 del Comité de
 Estándares de
 itSMF España



itSM y DevOps 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 Trabajo ITSM4DevOps de itSMF España?

Los Grupos de Trabajo 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 Trabajo ITSM4DevOps del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con estandares@itsmf.es

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

itSMF
E S P A Ñ A

ISO / IEC 20000 - 1 :

El nexo de unión entre el CTO y los CxO para la gestión de servicios TIC en las crisis.

AUTOR:
BORIS
DELGADO
RISS



Gestionar con éxito

la transformación digital de cualquier organización, para mejorar sus resultados con eficacia, y una mejor gestión de sus servicios de tecnologías de la información ya sean on-premise y/o outsourcing, requiere de la unión del CTO con el resto de la organización. Así con la ISO 20000-1, el CTO aporta valor a la organización que decida realizar una mejor gestión de sus servicios TIC y su servitización en la próxima década.

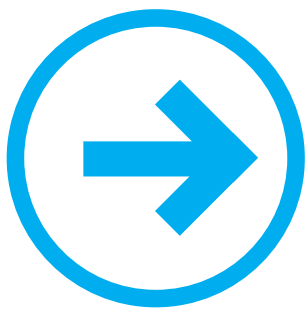


Cuestiones presentes y futuras en la gestión de servicios de TI:

¿Son y serán capaces nuestros sistemas de información y servicios de TI responder a la demanda actual y futura de servicios TI como teletrabajo o usos masivo de servicios de videoconferencia y herramientas colaborativas?

¿Son capaces los departamentos de Sistemas de Información de dar una respuesta ágil y a tiempo a las demandas y necesidades del negocio y stakeholders en esta R-evolución digital?

¿Los Sistemas de Información de su organización o su proyecto de Transformación Digital utiliza las mejores prácticas para conseguir sus objetivos de negocio, con una inversión y coste adecuado en TI?



Según IDC, antes de la actual crisis COVID-19, estimó que para finales de 2020

el 90% de las organizaciones utilizarían plataformas y servicios TI en cloud. Solo el 30% de estas organizaciones establecerían procesos/mecanismos para operar multicloud (cloud publica, híbrida y/o privada). En el último estudio realizado por Forbes/Observatorio Vodafone sobre importancia de las tecnologías para las organizaciones, arrojaba que más del 30% de las PYMES y más del 50% de las grandes corporaciones, consideran la gestión de los datos como prioritarios dentro de sus estrategias TIC.

Otros datos a considerar en el último informe de tendencias TIC de itSMF:

El mercado de Gestión de Servicios de TI crecerá un 9% en facturación anual en los próximos 3 años, motivado por:

- Difusión de la AIOps (Artificial Intelligence and Operations) es decir, el uso de Inteligencia Artificial en tareas de diseño del servicio, y en el ámbito de las Operaciones de TIC (explotación/producción).
- Crecimiento de IoT, ampliándose así el potencial de soluciones técnicas y servicios disponibles para el negocio, pero donde habrá que focalizarse más también en la seguridad y gestión de los servicios que prestan.
- Despliegue de estrategias multicloud.

El avance de las tecnologías en esta nueva era digital, los nuevos escenarios tecnológicos como SMAC (Social, Mobile, Analytics, Cloud), la Industria 4.0 (OT-Tecnologías de la Operación + IoT-Internet de las Cosas), la mejora de los sistemas de comunicación como 5G y el avance de los modelos de Inteligencia Artificial y Machine Learning, dirigidos por los datos (Data-Driven) y servicios disruptivos, como blockchain)); en su incorporación a las organizaciones, surgen nuevas soluciones, productos y servicios pero también nuevos riesgos, retos y cuestiones que necesitan de la debida atención, lo que obliga a

estas organizaciones a adaptarse e innovar para dar respuesta a la demanda de clientes y usuarios cada vez más exigentes.

En el momento actual y hacia el futuro se requiere de un papel esencial de sus sistemas de información y las TIC, para mejorar sus procesos, ser más eficientes, innovar de forma sostenible en sus productos y servicios TIC, y cumplir con los objetivos del negocio y sus clientes. Es el momento donde el CTO debe colaborar y apoyar, a través de su responsabilidad como gestor de los servicios de TIC, tanto al negocio (CEO, CFO, COO, CMO) como a su colegas tecnólogos (CISO, CDO, etc.)

Para que todo esto sea posible y dando respuesta a las preguntas anteriores, de una forma realista, con éxito y sostenibilidad, aportando la confianza que esperan las organizaciones y la sociedad en la transformación digital en los tiempos actuales de incertidumbre, es obligatorio que dichos sistemas de información y las TIC dispongan de calidad, ciberseguridad y la productividad esperada.

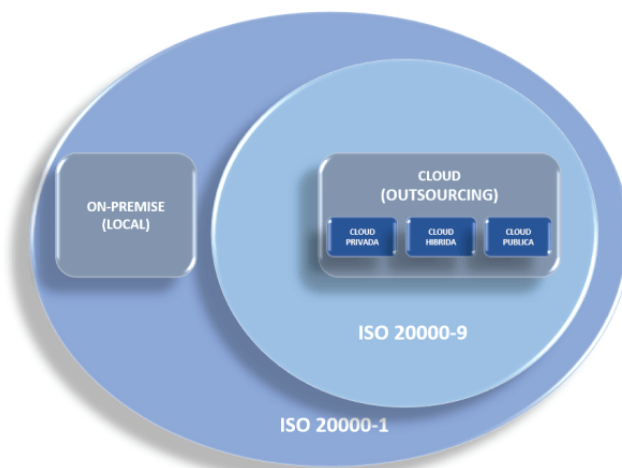
La nueva revisión del estándar de servicios de TI, ISO 20000-1 del que forma parte, permita además de lo anterior que la organización oriente sus servicios de TI a los objetivos de negocio, dando un servicio con la máxima calidad y seguridad, tanto a la propia organización, como a sus clientes y stakeholders, minimizando los riesgos de TI y considerando la mejora continua de sus procesos y servicios en esta era digital y en estos tiempos de crisis.

TAMBIÉN SON TIEMPOS DE CLOUD

A la ISO/IEC 20000-1 se le puede incorporar la ISO/IEC 20000-9 que es una extensión por escenarios de los requisitos de la ISO 20000-1 para proveedores de servicios en cloud. La ISO 20000-9, proporciona un conjunto de directrices y orientaciones que ayudarán a implementar de forma más eficaz los requisitos de la ISO 20000-1 para un proveedor de servicios en nube, al tener en cuenta por ejemplo requisitos específicos para Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) en nube, Catálogo de Servicios en Nube, o la retirada y transferencia de servicios en nube, etc. Considera la prestación de los servicios en cualquier tipo de cloud (pública, híbrida y privada) y en cualquiera de sus modalidades (IaaS-Infraestructure as a Service, PaaS-Platform as a Service, SaaS-Software as a Service). Por tanto las actuales y futuras estructuras de los Centros de Procesos de Datos (CPDs), en modo local (on-premise) o externalizado-nube (Outsourcing-cloud) permiten que la ISO 20000-1 junto con la ISO/IEC TR 20000-9 – Information technology – Service management – Part 9: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to cloud services – aporten la herramienta o solución más adecuada para la provisión de servicios de TI de forma local o en cloud (ver figura 1).

Como conclusión se puede afirmar que la Calidad, Disponibilidad y Continuidad de servicios TIC se consigue con la implantación y utilización del estándar (best-practices) de ISO 20000-1. Su objetivo la prestación de los servicios de TIC como pueden ser las herramientas para el teletrabajo garantizando la capacidad, la disponibilidad y continuidad de estos servicios TIC y plataformas colaborativas utilizadas por las organizaciones para el desempeño eficaz de la actividad de sus empleados y la relación con sus clientes.

Por ejemplo, los procesos de gestión de la capacidad (demanda actual y futura en relación a un servicio TIC como puede el escritorio remoto, videoconferencia, o acceso a espacios compartidos), proceso de disponibilidad y continuidad del servicio TIC, o proceso de gestión de incidentes; incluso el proceso de gestión de acuerdos de nivel de servicio con proveedores. Estos procesos son relevantes para garantizar la operación de la organización. Es por ello que La ISO 20000-1 sirve de apoyo y orientación en los actuales escenarios de teletrabajo, así como para la resiliencia de los servicios TIC en tiempos de crisis.



Al ser la ISO 20000-1 un estándar certificable, no hay que olvidar el importante valor de la auditoría interna (segunda parte) y de certificación/externa (tercera parte) que son herramientas que aportan seguridad y transparencia a la Dirección y Stakeholders de la organización con respecto a la prestación de servicios de TIC.

Es decir, la auditoría interna y externa son una herramienta de seguimiento y comprobación de la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Información y de su proyecto de soporte a la transformación digital.

Por último, la gestión de servicios de TI (explotación/producción) estará totalmente automatizado (RPA), mediante la IA-Inteligencia Artificial. Antes de aplicar la IA en el área de producción se deben tener implantados los procesos de ISO/IEC 20000-1 en las áreas de producción/explotación para que el motor de la IA pueda actuar de forma coherente en la toma de decisiones en el área TIC. Es decir, la integración de nuevos procesos/metodologías de gestión de Servicios TI y de Ciclo de Vida del Dato.

Boris Delgado Riss

Team Leader
Grupo de Trabajo
ITSM4ISO20000
del 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 Trabajo

ITSM4ISO20000 de itSMF España?

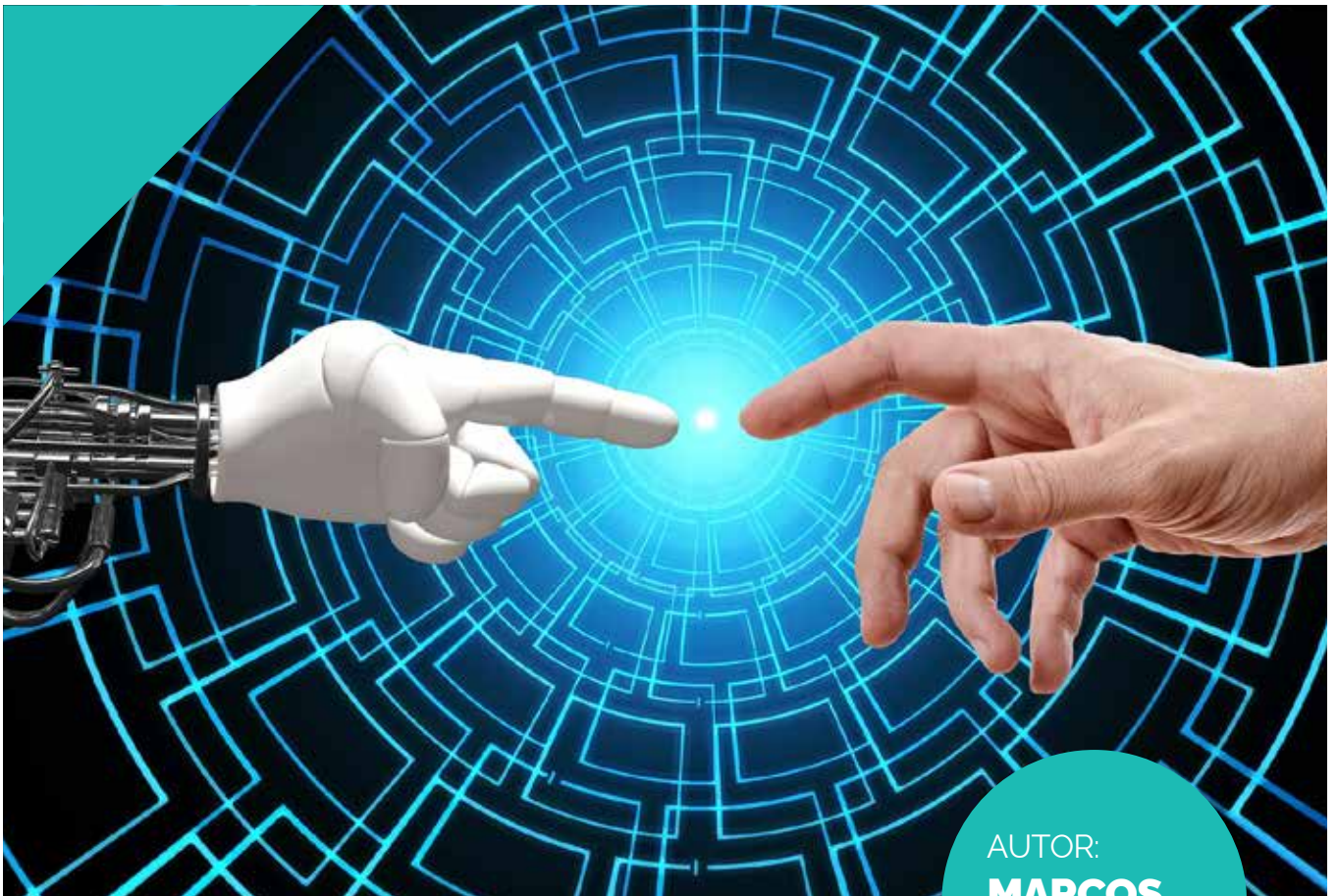
Los Grupos de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España llevan a cabo una importante labor de búsqueda de sinergias entre los nuevos Paradigmas, Enfoques, Marcos Modelos y Estándares respecto del Gobierno y la Gestión del Servicio y visibilizan el trabajo de los especialistas en estas materias 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 Trabajo ITSM4ISO20000 del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con estandares@itsmf.es

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

itSMF
ESPAÑA



AUTOR:

**MARCOS
NAVARRO
ALCARAZ**

Inteligencia Artificial y RPA.

Aclarando conceptos

Diferencias y confluencias entre la automatización de procesos mediante robots y la inteligencia artificial

<https://news.itsmf.es>

En muchas ocasiones usamos indistintamente los conceptos de inteligencia artificial y robots. Incluso ayudamos a la confusión creando conceptos como Automatización Inteligente, Automatización Cognitiva y combinaciones de conceptos.

Robotics Process Automation (RPA) es una tecnología, un software, que emplea un flujo de trabajo y reglas de negocio para ejecutar de manera autónoma un conjunto de actividades, transacciones y procesos. Interactúa con una o varias aplicaciones, no integradas entre sí, para generar un resultado o servicio y, que además, incluye la gestión de excepciones que se escalan a las personas.



“RPA es un robot de software que imita las acciones humanas mientras que la Inteligencia artificial trata de imitar la inteligencia humana”

Esta definición fue acuñada por IEEE Standards Association (IEEE SA) y publicada en IEEE 2755-2017 – IEEE Guide for Terms and Concepts in Intelligent Process Automation. Este grupo de trabajo, constituido por las principales empresas del sector, tiene por objetivo la clarificación y coherencia de la terminología en este tipo de tecnologías.

Por otro lado, la Inteligencia Artificial es una combinación de la automatización cognitiva, aprendizaje automático (machine learning),

razonamiento, generación de hipótesis, análisis, procesamiento de lenguaje natural y transformación de algoritmos que crean análisis y conocimiento similares o superiores a la inteligencia humana.

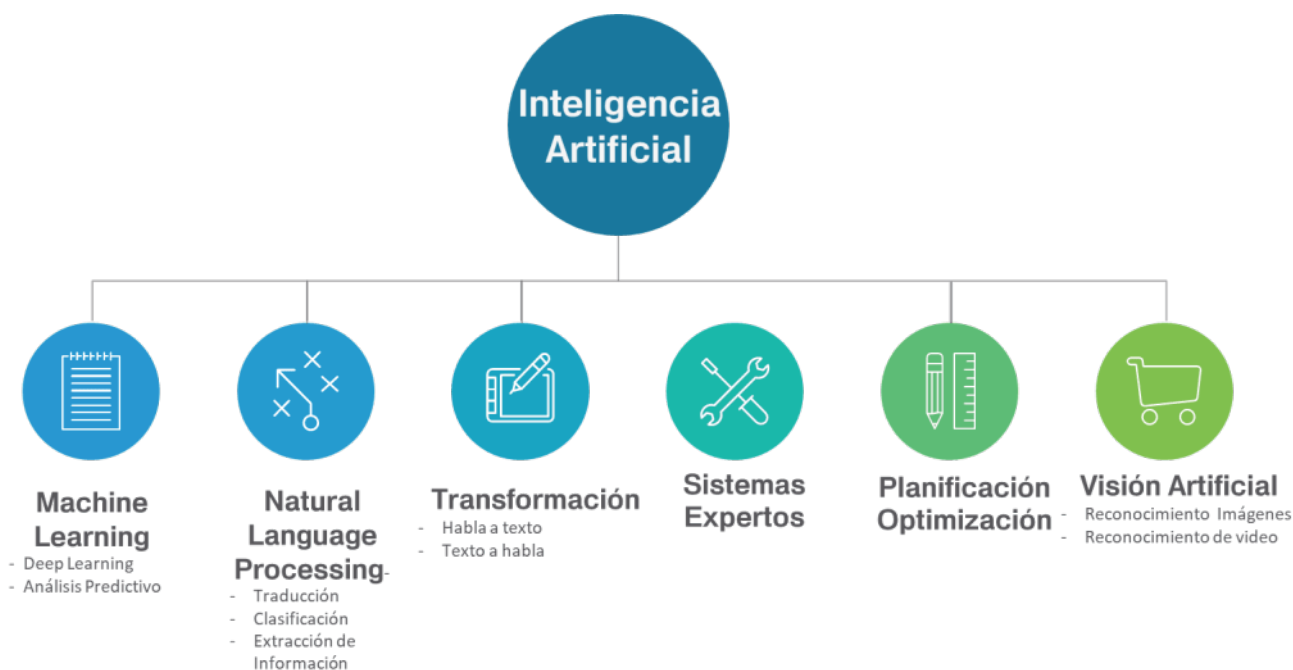
Existe también otro concepto como es la Automatización Asistida o RDA (Robotic Desktop Automation), en la que un asistente virtual complementa las acciones en la ejecución de un determinado proceso de la mano de una persona.

Hacer vs Pensar

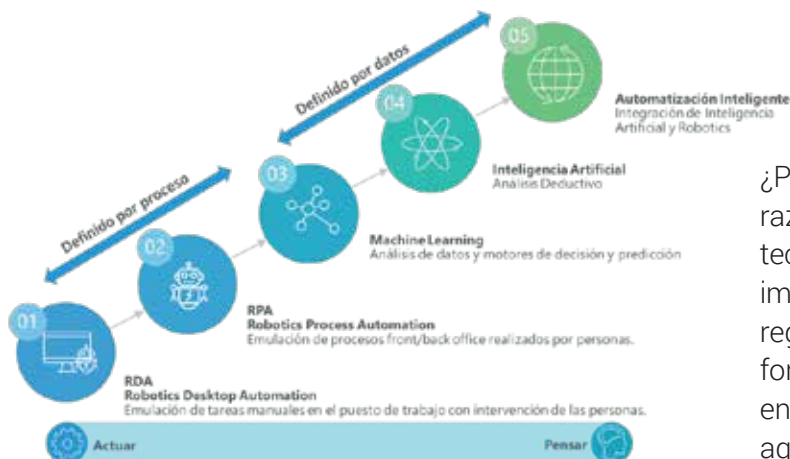
En definitiva, RPA es un robot de software que imita las acciones humana mientras que la Inteligencia artificial trata de imitar a la inteligencia humana. Básicamente, se puede asociar RPA a “hacer”, mientras que tanto la Inteligencia Artificial como el Machine Learning se relacionan con “pensamiento” y “aprendizaje” respectivamente.

Proceso vs Datos

Otra de las diferencias básicas entre ambas tecnologías es su enfoque de su trabajo. Mientras que RPA se basa en un proceso o conjunto de reglas que hay que definir claramente, la Inteligencia artificial emplea datos, y datos de calidad, de los que infiere, mediante el entrenamiento del algoritmo, el resultado a obtener.



Automatización Inteligente



Entramos ahora en conceptos mixtos, que combinan ambas tecnologías. La Automatización Inteligente es la combinación de ambas tecnologías dentro de una misma solución.

Pongamos como ejemplo el Procesamiento de partes de incapacidad temporal, proceso que recoge los partes de alta/baja médicos mediante correo electrónico y actualiza los sistemas de gestión de la empresa y de la seguridad social con la información recogida en dichos partes y verificada por los sistemas de gestión.

La solución técnica tiene dos componentes fundamentales, el primero, encargado de analizar los documentos, mediante procesamiento de lenguaje natural, transformación de imágenes en texto, recopilando la información y transformándola en datos estructurados. Y una segunda, la ejecución de las transacciones con los sistemas de gestión siguiendo determinadas reglas de negocio.

¿Por que se emplean ambas tecnologías? La razón principal es que hay que usar cada tecnología para lo que está diseñada. Sería imposible emplear RPA para definir todas las reglas necesarias para procesar todos los formatos de partes médicos e idiomas que hay en España. Esto es algo que bien saben todos aquellos que han empleado tecnologías de OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) tradicionales definiendo layouts. Es aquí donde entra en juego la Inteligencia Artificial, extrayendo de estas imágenes los datos estructurados necesarios tal y como lo haría una persona. De esta manera es posible automatizar el proceso end-to-end.

Como conclusión, estas dos tecnologías son claramente diferentes, es importante distinguirlas y combinarlas para así permitir la automatización de procesos cada vez más complejos.

Marcos Navarro Alcaraz

Team Leader del Grupo de Trabajo ITSM4RPA-AI del Comité de Estándares itSMF España



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>



INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y RPA. ACLARANDO CONCEPTOS

Los Grupos de Trabajo 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.

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

Si estás interesado en formar parte del Grupo de Trabajo ITSM4RPA-AI del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con estandares@itsmf.es

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

itSMF
E S P A Ñ A



El proceso de implantación de un SIEM en una organización

La ciberseguridad es un proceso altamente dinámico y una solución técnica que hoy es válida puede no serlo en un corto espacio de tiempo, por eso la implantación de un SIEM en una organización es una tarea que debe planificarse.

En casi todas las disciplinas técnicas, es habitual encontrarse con miles de acrónimos que seguramente de los cuales desconocemos su significado. En el caso de la ciberseguridad, uno de los términos más usados es SIEM, cuyo significado literal en inglés es "Security Information and Event Management".

El objetivo de una solución SIEM, es a grandes rasgos y sin entrar mucho en detalles, detectar de forma proactiva amenazas potenciales en las organizaciones mediante la correlación de eventos. Para poder realizar estas acciones, estas aplicaciones necesitan procesar y monitorizar una gran cantidad de datos provenientes de múltiples fuentes de información (logsources).

Mediante la monitorización y correlación de eventos, un SIEM es capaz de detectar comportamientos, tendencias y patrones anómalos que puedan indicar un posible compromiso. Para ello, además de conectar las múltiples fuentes de información a la aplicación, se deben programar reglas de detección (casos de uso) que ayuden en la detección de acciones maliciosas.



AUTOR:
**ALEJANDRO
ALIAGA
CASANOVA**



»»» **Implantar un SIEM no es sencillo**

A la vista de lo expuesto anteriormente, implantar un SIEM en una organización no es una tarea sencilla, requiere conectar múltiples fuentes de información diseñar reglas de detección adecuadas a la organización y, por supuesto tiene implicaciones y dependencias con otras áreas de TI.

Muchos proyectos de implantación de un SIEM acaban fracasando en muy pocos años, creyendo que el software elegido no es el adecuado, o no cumple con los requisitos que se habían determinado como válidos para su adquisición. Quizás en algunos casos esto se pueda cumplir, pero en muchos otros, llegar a esta conclusión es debido a una falta de planificación en la implantación del proyecto. Veamos a continuación algunos de los errores que se cometen en la implantación de una solución SIEM en la organización. Ausencia de planificación

A pesar de que, por lo general, existe una clara conciencia de que las soluciones SIEM son complejas de instalar, muchas organizaciones se aventuran a la instalación de este tipo de soluciones sin definir claramente objetivos, requisitos y estimaciones de crecimiento. Incluso se aventuran a pensar que hay soluciones que “out of the box” ya pueden cumplir sus requisitos.

Una mala planificación hace que, por lo general, el proyecto no se implemente de forma adecuada, obteniendo unos resultados que no son los esperados o que no cumplen las expectativas generadas. Lo que provoca, que tras mucho tiempo y esfuerzo dedicado a la implantación se decida abandonar la herramienta y adquirir una nueva pensando que el problema es el producto.

»»» **Definición del alcance**

Otro de los errores que más se cometen a la hora de implantar un SIEM, es no definir claramente un alcance. Es habitual encontrarse con dos extremos, los que no definen un alcance y aquellos que su alcance es “monitorizarlo todo”.

Evidentemente, ambos extremos son perjudiciales, y como se suele decir en el equilibrio está la clave. Querer abarcarlo todo desde un principio es complicado, sobre todo porque este tipo de herramientas requieren de la coordinación con muchas otras áreas de TI (sistemas, redes, etc.) y no sólo eso, sino que también hay que tener en cuenta que no basta con integrar las fuentes de información directamente en un SIEM, sino que hay que diseñar previamente qué información queremos recopilar de cada fuente, el formato y la retención que queremos tener.

Estos factores condicionaran tanto la elección de la herramienta, el hardware elegido, la arquitectura del sistema, las licencias y por supuesto tendrá un impacto en el presupuesto. Por tanto, son claves para el éxito de un proyecto de estas características.

<https://news.itsmf.es>

EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN SIEM EN UNA ORGANIZACIÓN

»» Checklist

Para finalizar, y a modo resumen, seguir un pequeño checklist como el siguiente puede sernos de gran utilidad si queremos implantar un SIEM con éxito:

- ✓ Evaluar las necesidades, recursos disponibles y el nivel de madurez de la organización para determinar si una herramienta SIEM puede sernos de utilidad
- ✓ Hacer una pequeña lista de proveedores de SIEM, y estudiar con detenimiento si las propuestas se ajustan a las necesidades de tu organización
- ✓ Siempre que sea posible, es interesante hacer una prueba de concepto (PoC) para conocer el producto en detalle y saber si se ajusta a nuestras necesidades
- ✓ Definir el alcance del proyecto, si fuese necesario repartirlo en varias fases
- ✓ Conocer las dependencias tecnológicas del alcance definido
- ✓ Definir un set inicial de reglas que cubra las necesidades de detección. Este set de reglas podrá ampliarse en fases posteriores del proyecto, incluso combinarlo con trabajos de "caracterización de amenazas" para conocer qué gaps tenemos.
- ✓ Evaluar regularmente el funcionamiento del SIEM, incluir nuevas reglas de detección (casos de uso) lo cual redundará en una mejor postura de defensa de la organización
- ✓ Como se ha podido ver en el artículo, son muchos los condicionantes que hacen que un proyecto de implantación de un SIEM sea complejo. De hecho cuando implantamos un SIEM es sólo el comienzo, a partir de este momento se debe mantener y actualizar mediante los procedimientos que tenga definidos la organización, pero eso lo dejaremos para próximos artículos.

itSMF
ESPAÑA

Alejandro Aliaga Casanova

Team Leader del Grupo ITSM4Seguridad del Comité de Estandares 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 Trabajo ITSM4Seguridad de itSMF España?


Los Grupos de Trabajo 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 Trabajo ITSM4Seguridad del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con estandares@itsmf.es

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

itSMF
E S P A Ñ A



AUTORA:
**JEIMY
POVEDA**

El TUJE invalida el acuerdo Privacy Shield para la transferencia de datos a EEUU.

La Gran sala de Tribunal de Justicia de la Unión Europea, - en adelante TJUE - publicó el pasado 17 de julio, la sentencia sobre el asunto C-311/18 Data Protection Commissioner /Maximillian Schrems vs Facebook Ireland, ahora mismo más conocida como Schrems II” a través de la cuál analizó la conformidad del acuerdo respecto del Reglamento General de Protección de Datos y los mecanismos puestos por este para la realización de transferencias internacionales de datos a las empresas adheridas al Privacy Shield.





Estamos ante un acuerdo entre la UE y EEUU cuya finalidad era permitir la transferencia internacional de datos declarando a EEUU, a aquellas empresas que “cumpliendo” los requisitos estipulados en el mismo pudieran declarar contar con un nivel adecuado de protección de datos de los interesados. Lo podemos apodar acuerdo

de “Schodinguer”, ya que ahora lo ves como Safe Harbour o puerto seguro, ahora no lo ves, porque en octubre de 2015 el propio TJUE declara la nulidad de la Decisión 2000/520 por el que se aprobaba el mismo; ahora lo ves de nuevo en 2016 pero como Privacy Shield, ahora no lo ves, porque lo volvemos a anular.



<https://news.itsmf.es>

¿Qué ha pasado para que lo invaliden? Pues lo mismo que la vez pasada pero diferente. La anulación del Safe Harbour fue resultado de que conociéramos el PRIMS de la NSA, y con ello se comprobó cómo EEUU accedía vía imperativo legal a datos de europeos, sin que tuviera legitimación para ello conforme a nuestra normativa.

Privacy Shield se supone que albergaba más garantías que el acuerdo anterior, pero ya en las revisiones anuales que tuvo desde su publicación en el 2016, se evidenciaban las grietas. EEUU sigue imponiendo la obligación de acceso a datos cuando los pidan sus autoridades, y lejos de intentar mediar ha incidido en que no dejará de hacerlo, así que el TJUE considera que Privacy Shield no

ofrece las garantías suficientes para que las empresas adheridas cumplan plenamente con el RGPD, y de paso aclara que ese acceso a datos por parte de las autoridades estadounidenses está dentro del marco del RGPD y salvo que se apliquen sus principios, es ilegítimo tal como se ha estado haciendo o exige que se haga.

Una vez invalidado todas las empresas tanto de aquí como del otro lado del charco, que realizan transferencias internacionales de datos, o que prestan servicios de computación en la nube, pueden decir “¡Houston tenemos problemas!” ya que como indicó la Gran Sala en su sentencia, dichas transferencias deberían ser paralizadas.



Pero tranquilos, existen otras herramientas que podrían ser una solución, algunas de ellas temporales y con el tiempo agotándose, como son las contractuales entre las organizaciones que hacen parte de la transferencia (todavía bajo el halo de la anterior regulación europea de protección de datos y prontas a ser revisadas), la creación de normas corporativas vinculantes, la adhesión a códigos tipo aprobados por la UE, o las certificaciones en privacidad que cada vez van cogiendo más carrerilla.

Opciones hay, otra cosa es que tan alcanzables son. Os recomendamos hablar con vuestros equipos técnicos y de privacidad para saber dónde están vuestros datos, y en caso que hayan transferencias de datos, bajo qué se amparan para realizarlas.

¿Tendremos un tercer acuerdo? Estoy casi segura. Esperemos que esta vez dure un poco más, gracias a que se tengan en cuenta todas las garantías, y que el partner del otro lado del Atlántico se comprometa a cumplirlas.

itSMF
ESPAÑA

Jeimy Poveda

Team Leader Grupo de Trabajo 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 Trabajo

ITSM4Privacidad de itSMF España?

Los Grupos de Trabajo 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 Trabajo ITSM4Privacidad del Comité de Estándares de itSMF España, contacta con estandares@itsmf.es

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

itSMF
E S P A Ñ A

Business Case IT: Herramienta indispensable para la valoración de proyectos

AUTOR:
**RAMÓN
PARRA
GÓMEZ**



Informe
ITSM4U
#3



Business Case IT

Es común, desde el punto de vista financiero y de gestión, valorar cualquier desarrollo, mejora, inversión o planificación como un gasto corriente y con efectos directos en la tesorería y la cuenta de explotación de las compañías.

Con la utilización, como parte del proceso para valorar cualquier iniciativa, del Business Case, podremos identificar claramente la viabilidad del proyecto o la inversión a acometer, su efecto en la planificación financiera y su necesidad real y acople a la cultura de la empresa. Además, nos ayuda a conocer claramente cuáles son las necesidades reales de la empresa, cual es el problema por resolver y cuál es el aporte para la mejora de procesos o proyectos.

Podemos dimensionar el efecto real y, lo que es más importante, podremos maximizar la eficiencia y la trazabilidad de todo el proyecto delimitando el alcance y proyectando su impacto a nivel financiero y práctico.



Cuestiones Básicas

Un Business Case debe reflejar claramente y de manera contrastada cuales son las características cuantificables y no cuantificables del proyecto propuesto.

Tiene que responder a cuestiones básicas a priori como son:

¿Cuál es el objetivo del proyecto o inversión?

¿Qué departamentos, accionistas o inversores van a participar?

¿Se acopla el proyecto a la cultura de la empresa?

¿Es viable económicamente?

¿Genera algún beneficio para la compañía y/o sus accionistas?

¿Cuál es el cronograma del proyecto y sus plazos?



<https://news.itsmf.es>



Planteamiento inicial del Business Case

Evidentemente, hay muchas metodologías para desarrollar un Business Case generalmente basadas en la experiencia de sus autores y en el entorno donde han tenido que aplicar su metodología.

En el caso que nos ocupa, cabe destacar que la metodología que se resumirá en este desarrollo, está basada en la experiencia como mentor de proyectos y Centros de Innovación en el entorno Fintech y el asesoramiento de más de 20 años a empresas del sector de las tecnológicas y las telecomunicaciones.

Por lo tanto, y para entrar en materia, el Business Case debe tener dos partes claramente diferenciadas:



Parte General

donde se plantea toda la estructura a nivel de requerimientos y necesidades para dejar las bases de las necesidades a resolver y los objetivos del proyecto.



Parte Financiera

donde se desarrollará el modelaje financiero del proyecto con el desglose del CashFlow proyectado, las necesidades de inversión y el retorno o no para el accionista o implicados en el proyecto.

Desarrollo Business Case

1. Planteamiento inicial general

Se debe identificar qué es lo que queremos hacer, para que queremos hacerlo, que problemas resuelve, de que medios disponemos para ello, cuáles son los recursos a asignar y cuál es el planteamiento que vamos a utilizar para defender la propuesta.

El proyecto debe identificar claramente el problema que quiere solucionar o el valor que va a generar a una necesidad concreta del mercado o la compañía.

El problema que queremos resolver puede ser nuevo y externo, intentando desarrollar proyectos que den soluciones concretas a necesidades externas y que nos ayuden a realizar la inversión en una empresa nueva o un proyecto independiente, pero también puede resolver problemas internos ayudándonos a hacer rentables departamentos de IT o de desarrollo que siempre son vistos como un gasto corriente en lugar de una inversión rentable.

En este punto es muy útil realizar un DAFO en forma de esquema en el que identifiquemos, por un lado, las debilidades y amenazas que podría tener el proyecto y su desarrollo, pero también, por otro lado, se deben identificar las fortalezas y oportunidades que tiene el proyecto o que generará en el entorno donde se desarrolle.

Es importante que, si se trata de un proyecto nuevo e independiente, se realice un estudio de mercado pormenorizado identificando y analizando a la competencia y, lo que es más importante, viendo o analizando el hueco o el nicho de mercado donde queremos actuar.

Igualmente, si se trata de un proyecto cuyo objetivo es una inversión en un nuevo desarrollo dentro de la compañía o en la reestructuración de departamentos ya existentes, realicemos un análisis detallado de los posibles recursos que intervendrían en el proyecto, las sinergias con otros departamentos para aprovechar y minimizar los costes de estructura, el alcance real en tiempo e inversión que se estima realizar para la consecución del proyecto.

En cualquier caso, debemos identificar el objetivo, desarrollar los pasos a seguir para alcanzarlo, analizar el coste y la rentabilidad del mismo, identificar todas las ventajas e inconvenientes de su aplicación y, en caso de ser favorable la valoración financiera del proyecto, establecer un cronograma de implantación y una consecución pormenorizada de objetivos con certificaciones intermedias con valoración del alcance.



2. Parte Financiera o Modelaje Financiero

Buscando el apoyo e implicando a la Dirección Financiera en caso de ser un proyecto interno de mejora, desarrollo o innovación, buscamos las hipótesis de partida en las que apoyar el modelo, estas son:



Tipo de interés del dinero.

En caso de requerir financiación, ya sea interna con ampliación de capital o aportación de socios, o externa con financiación bancaria o de inversores. Este tipo de interés aplicable al modelo queda fijado en la Hipótesis y servirá de referencia para podernos llevar el modelo financiero a varios años aplicando la tasa a cada uno de ellos.



Tipo impositivo aplicable a la empresa.

Conforme a su tributación del beneficio o pérdida del modelo. Si es una empresa o proyecto de nueva creación tiene una tributación muy ventajosa de los primeros dos años con ciertos límites y, si es un proyecto interno, tributará al tipo marginal aplicable según tamaño y situación de la compañía. Este es un tema que podremos desarrollar en posteriores publicaciones de una manera más exhaustiva y pormenorizada para poder dimensionar su alcance técnicamente.



Criterios de Amortización de las inversiones y los activos de la compañía.

Es imprescindible establecer un criterio contable y fiscal para determinar el porcentaje de gasto que aplicamos de cara a la cuenta de resultados de la compañía.



Política de pagos y cobros a los clientes y proveedores.

Si se trata de un proyecto nuevo o independiente, debemos intentar que no haya que financiar a los clientes con una diferencia en el periodo de cobros y pagos. Si cobramos a 60 días fecha factura y pagamos a 30 días fecha factura, estamos financiando al cliente y, por lo tanto, a lo cobrado habría que aplicarle una tasa de interés real del dinero para calcular bien el posible apalancamiento financiero. Si, por el contrario, cobramos a 30 días y pagamos a 60 días, estamos generando una tesorería positiva que nos permite financiarnos sin tener que acudir a financiación ajena con la utilización de instrumentos financieros como el descuento de facturas, confirming, factoring, etc.

Y si se trata de proyectos internos donde el principal gasto son los recursos propios, debemos acoplar el periodo de amortización o de inyección de liquidez al periodo de pago de las nóminas o su devengo.

Con la hipótesis definida como punto de partida, definimos que es lo que queremos conseguir, lo que nos ayudará a establecer los criterios del modelo. Dependiendo de los objetivos del proyecto, buscaremos en el modelaje financiero, una de las siguientes figuras que nos dará la pauta para valorar la inversión de una manera positiva o negativa y, por lo tanto, seguir con ella o desestimarla. Los resultados u objetivos del modelo serán:

➔ **VAN (Valor Actual Neto)**

Si se trata de un proyecto nuevo o una inversión en una nueva área de negocio, buscaremos valorar los rendimientos y flujos de tesorería futuros a su valor actual para saber el alcance de la inversión y los recursos que necesitamos. Por lo tanto, aplicaremos el tipo de interés del dinero en una tasa de retorno que nos permita traernos el valor de los beneficios futuros a valor de hoy.

La dificultad radica en valorar de una forma prudente y moderada la capacidad de generar ingresos del nuevo proyecto o del nuevo departamento. Estos ingresos no tienen por qué ser solo incremento de facturación, sino que puede ser también ahorro de costes por las sinergias y la asignación eficiente de los recursos aplicados al objetivo.

Como se trata de estimaciones futuras a las que aplicas una hipótesis real ya definida, es muy fácil “engañarnos al solitario” y poner números que no responden a la realidad o que no son tangibles con la casuística del negocio.

➔ **TIR (Tasa Interna de Retorno)**

Si el objetivo es un nuevo proyecto externo encomendado por la dirección de la compañía, lo normal es que se delimite la rentabilidad mínima que debe tener el nuevo negocio para acometer la inversión. Si lo que se esperan son dos dígitos de retorno y estos no se producen en el modelo después de aplicar la hipótesis, será muy difícil que el proyecto pase el filtro de aprobación de la dirección financiera ni de la general. Es decir, para la compañía es más rentable invertir los recursos en proyectos más beneficiosos. Este modelo variará mucho dependiendo de los costes directos e indirectos que apliquemos. Siendo los costes de estructura el punto más delicado a la hora de alcanzar los valores.

➔ **ROI (Retorno sobre la Inversión)**

De manera genérica, se trata de la más común de las valoraciones de proyecto de mejora o maximización de proyectos internos. Se calcula aplicando los valores de la hipótesis a diferentes casuísticas provocadas por las distintas simulaciones del alcance de los distintos escenarios donde se coge el Cash Flow operativo como principal referencia.

Conclusiones del modelaje

El Modelo Financiero nos permite sacar conclusiones en base a las estimaciones y proyecciones que realizamos, por lo que es conveniente que la parte general la elabore un técnico especialista en el proyecto que se quiere valorar y la parte financiera la elabore técnico financiero para contrastar y defender con mas exactitud las estimaciones y previsiones sobre las que basamos el CashFlow.

El modelo nos llevará a un dato numérico que nos permitirá valorar la viabilidad económica que, junto con el la parte General inicial, aportará herramientas para la toma de decisiones.

Es conveniente que, si se trata de un proyecto nuevo e independiente de la actividad de la compañía se valoren también otros parámetros como la fiscalidad a la que se verá sometido el proyecto, el tipo de gravamen que soportarán los beneficios y el retorno de la inversión a los accionistas.

Y, si se trata de un proyecto interno de mejora o desarrollo de departamentos con reestructuración de costes, se fiscalice el alcance de los efectos en la cuenta de explotación valorando la fiscalidad del ahorro y de los futuros beneficios de la maximización.

Como ejemplo práctico y basándome en la experiencia con proyectos tecnológicos, es muy frecuente que un proyecto de movilidad, una App, sea rentable cuando en el CashFlow del proyecto para la consecución del VAN incluimos la activación de los gastos del proyecto y le aplicamos los beneficios sobre el Impuesto de Sociedades que tiene el adaptar el desarrollo a los requisitos exigidos para valorarlo como proyecto de I+D (Investigación y Desarrollo), cuyas ventajas fiscales pueden decantar la viabilidad del proyecto y la decisión de llevarlo a cabo o no.

Notas a modo de conclusión

A modo de conclusión, destacar que cada vez es más frecuente en las empresas el asimilar y equiparar la Dirección Financiera con la de IT, y esto es debido, en mi opinión, a la separación real entre la planificación financiera con el control presupuestario y las partidas de planificación, con la evidente inversión en proyectos y desarrollos que, lejos de ser un gasto, suponen una cimentación para el avance y la maximización de la eficiencia en el control de procesos y las buenas prácticas de las empresas.

El Business Case o Business Plan es la herramienta mas eficaz para el análisis de viabilidad de proyectos y su inclusión en los procesos de valoración de inversiones debería ser obligatorio en el manual de buenas prácticas de la compañía.

Se trata de una herramienta que, bien aplicada, hace que intervengan varios departamentos de una misma empresa y proporciona datos contrastables para la elaboración del Budget, del Forecast y para un riguroso análisis de las desviaciones de estos.

Si, además, aplicamos el ámbito legal y fiscal dentro del modelo tanto en su parte general (Legal) como en su parte financiera (fiscal), se dan facilidades para convertir un gasto que lastre los resultados de la empresa, en una inversión con deducciones fiscales que propician una estrategia de inversión y una planificación fiscal acorde con los intereses de los accionistas y la dirección.

Permite una elaboración de los presupuestos acorde con la capacidad financiera real y dinámica y no como un ítem puntual cuyo desembolso, en muchos casos, es inviable en determinadas prácticas financieras, acoplándose a una realidad asumible para establecer las bases de un futuro más innovador y acorde con la realidad que cada vez se hace más palpable y que es la base del progreso y la digitalización.

**Ramón
Parra
Gómez**

Presidente del
Consejo Económico
de itSMF España



Agenda de

Eventos itSMF España

SEPTIEMBRE

02/09/2020

(Primer miércoles de mes)

REUNIÓN DEL COMITÉ DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Charla: «Explotación segura de los datos de salud»

Ponente: Juan Miguel Signes

REUNIÓN DEL COMITÉ DE MURCIA

Charla: «Pueden las buenas prácticas ITIL ayudar al negocio?»

Ponente: Lola Parraga

07/09/2020

(Primer lunes de mes)

REUNIÓN MENSUAL DEL GRUPO DE TRABAJO ITSM4AGILE

Charla: «La Agilidad en organizaciones tradicionales»

Ponente: Javier Hernández Braña

09/09/2020

(Segundo miércoles de mes)

REUNIÓN MENSUAL DEL COMITÉ DE CATALUÑA

Charla: «La reputación corporativa como pilar fundamental de una organización»

Ponente: Ramsés Gallego

REUNIÓN MENSUAL DEL SUBCOMITÉ SC 40

Charla: ISO 38500 Así se hace!

Ponente: Carlos Juiz

14/09/2020

(Segundo Lunes de mes)

REUNIÓN MENSUAL DEL GRUPO DE TRABAJO ITSM4RPA

Charla: «Colaboración entre personas y robots en procesos empresariales»

Ponente: Miguel Angel Blanco.

16/09/2020

(Tercer Miércoles de mes)

REUNIÓN MENSUAL DE COMITÉ DE ASTURIAS

Charla: «El sector TIC en Asturias»

Ponente: Francisco José Suárez Alonso

21/09/2020

(Tercer Lunes de mes)

REUNIÓN MENSUAL DEL GRUPO DE TRABAJO ITSM4BPM

Charla: «Business Process Management más viva que nunca, necesitas BPM sí o sí»

Ponente: Pedro Robledo

REUNIÓN MENSUAL DEL GRUPO DE TRABAJO DE ITSM4PRIVACIDAD

Charla: «Receta para elaborar proyectos de big data, "a lo gourmet"»

Ponente: Elena Gil.

23/09/2020

(Cuarto miércoles de mes)

REUNIÓN MENSUAL DEL COMITÉ DE EUSKADI

Charla: A determinar

Ponente: A determinar

REUNIÓN MENSUAL DEL COMITÉ DE ANDALUCÍA

Charla: «Panorama del sector TI en Andalucía»

Ponente: Moisés Robles.

28/09/2020

(Cuarto Lunes de mes)

REUNIÓN MENSUAL DEL GRUPO DE TRABAJO ITSM4ISO20000

Charla: «La ISO 20000-1, el CTO y su relación con Smart-Data en la R-evolución Digital»

Ponente: Carlos Manuel Fernandez.

REUNIÓN MENSUAL DEL GRUPO DE TRABAJO ITSM4SEGURIDAD

Charla: «La importancia de la formación en ciberseguridad»

Ponente: Doña Yolanda Corral.

30/09/2020

JORNADA ANUAL COMITÉ COMUNIDAD VALENCIANA DE ITSMF ESPAÑA

<https://comunidadvalenciana.itsmf.es>



»» <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