



Gestión del Riesgo de Seguridad de la Información con Enfoque ITIL: servicios, valor y resiliencia operativa de servicios





¿Quién es ATS?

Fundada en 2012, ATS es una empresa enfocada en la difusión de, y formación en, buenas prácticas de gestión y gobierno.

Brindamos servicios de consultoría para apoyar a empresas y a organismos gubernamentales en su camino de adopción de buenas prácticas y de normalización.

Somos una de las primeras 5 empresas a nivel mundial en lograr la acreditación como Consulting Partner de Axelos (ahora PeopleCert) para ITIL®.

Somos partners de PeopleCert y GlobalSuite.

Entre otros servicios, ofrecemos:

- ▶ Servicios de apoyo y consultivos en ITIL.
- ▶ Servicios formativos en ITIL.
- ▶ Evaluación de madurez en gestión TIC con el ITIL Maturity Model.
- ▶ Formación en gestión de proyectos con PRINCE2.
- ▶ Apoyo en implantación de PRINCE2 y oficinas de proyectos P3O.





¿Qué es ITIL?

Presentado por primera vez en la década de 1980, ITIL ha sido de forma constante el marco de mejores prácticas globales a lo largo de sus sucesivas áreas de enfoque, ampliándose ahora desde la gestión de servicios de TI (ITSM) hasta la **gestión de productos y servicios digitales**.

Productos y servicios digitales abarca todo el espectro de relevancia digital: desde productos tradicionalmente no digitales que son habilitados, mejorados o respaldados por la tecnología a lo largo de su ciclo de vida hasta productos totalmente digitales.

¿Qué es la gestión de riesgos en ITIL?

Es una **práctica** que tiene como propósito asegurar que la organización entiende los riesgos y los maneja de forma efectiva.

La gestión de riesgos es esencial para asegurar la sostenibilidad de una organización y la co-creación de valor con sus clientes.

La gestión de riesgos es parte integral de todas las actividades organizacionales y, por tanto, central la sistema de valor de la organización.

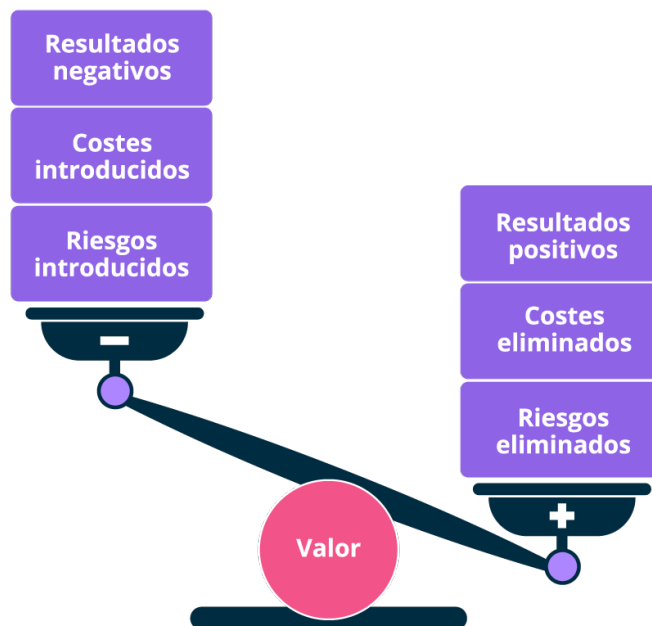


Riesgo

Posible evento que podría causar daños o pérdidas o dificultar la consecución de los objetivos.

La incertidumbre del resultado: probabilidad de obtener resultados positivos o negativos.

Obtener valor: resultados, costes y riesgos



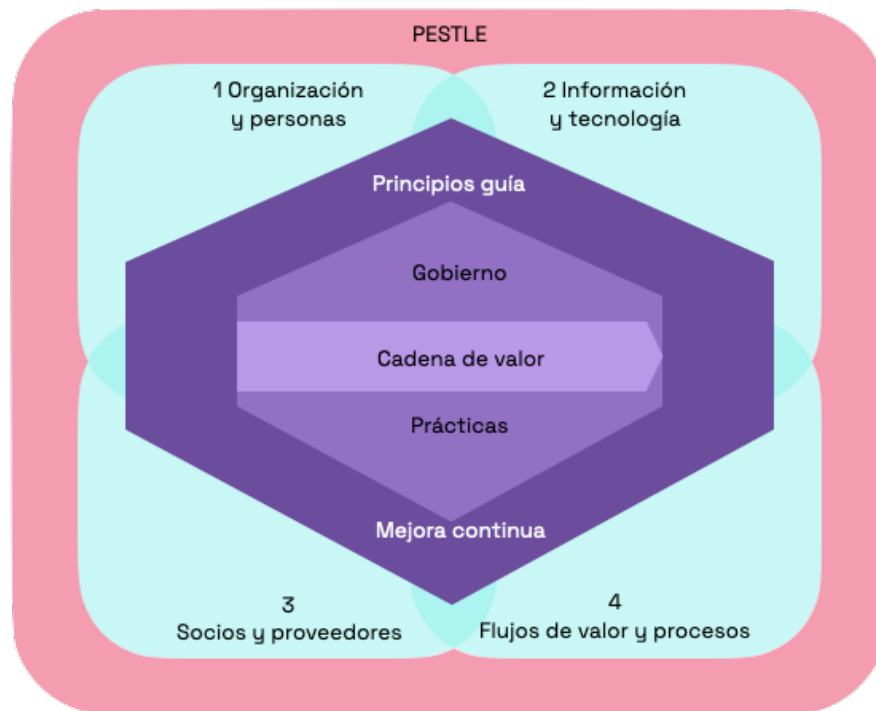
Los aspectos positivos superan a los negativos

Servicio

Medio que permite la cocreación de valor facilitando los resultados que los clientes desean alcanzar, sin que estos tengan que gestionar ciertos costes y riesgos.



Gestión de riesgos en ITIL



Se lleva a cabo a todos los niveles de la organización: estratégico, táctico, operativo.

Es responsabilidad de todos.

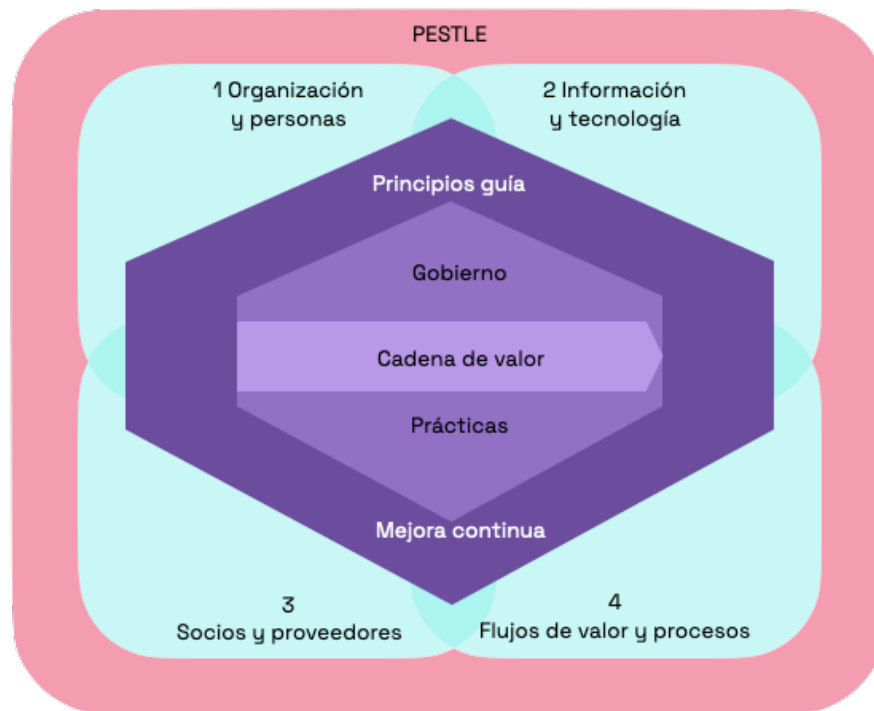
La dirige el gobierno.

Los riesgos:

- Se presentan en las 4 dimensiones de gestión de productos y servicios.
- Tienen influencia externa.
- Se manejan con las prácticas.



Gestión de riesgos en ITIL



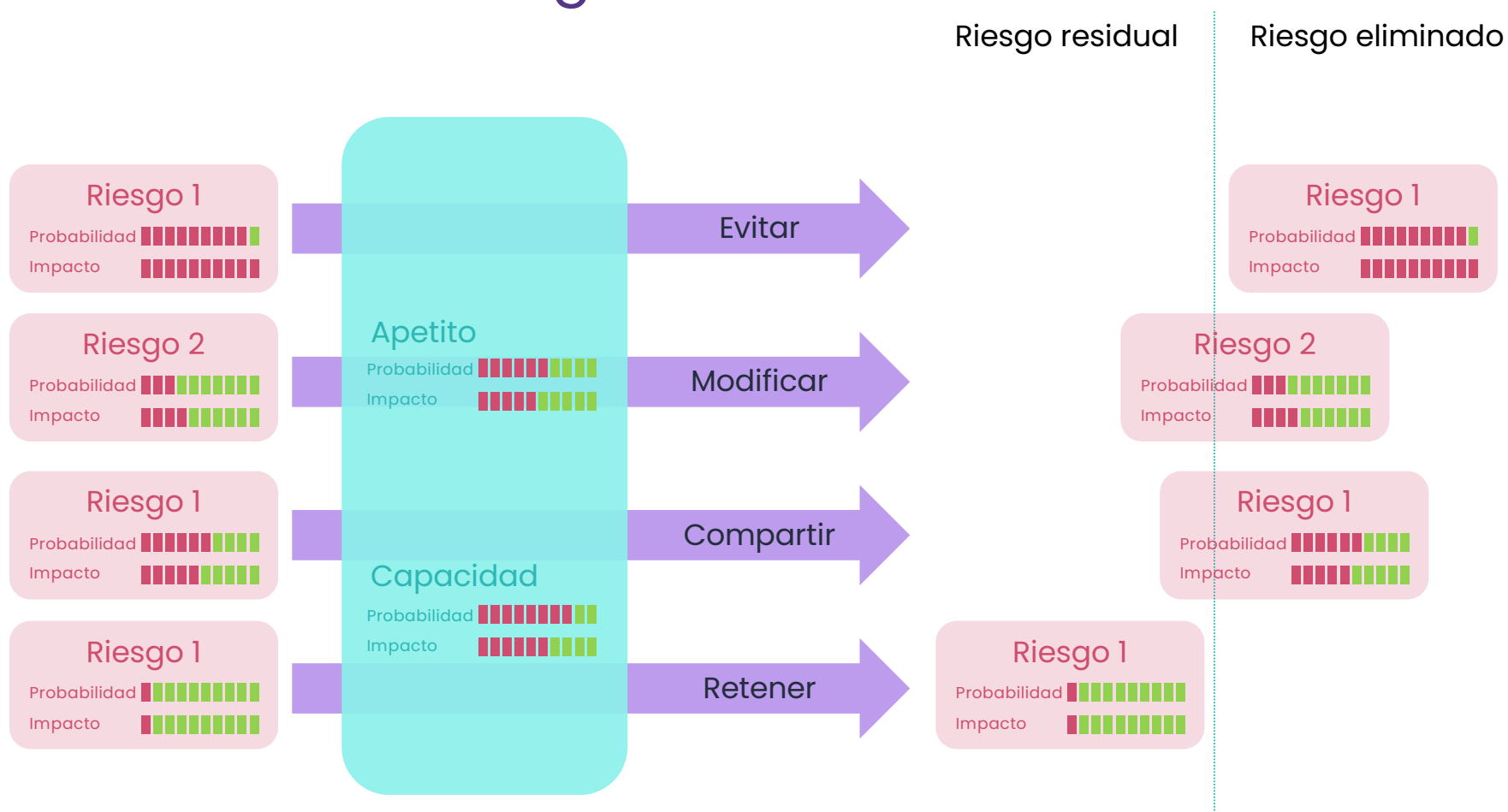
EL **Gobierno** define el marco para decidir sobre los riesgos: el apetito y la capacidad de riesgos.

- **Apetito:** cuánto riesgo estamos dispuestos a asumir.
- **Capacidad:** cuánto riesgo podemos tolerar.
- El apetito siempre debe ser menor a la capacidad.

La **Gestión** decide qué hacer con los riesgos con base en el apetito y la capacidad:

- **Evitarlos:** no realizar la actividad riesgosa.
- **Modificarlos (mitigarlos):** implementar controles para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo.
- **Compartirlos (transferirlos):** reducir el impacto al pasar algo del riesgo a un tercero.
- **Retenerlos (aceptarlos):** aceptarlos deliberadamente porque están por debajo de un umbral de aceptación.

Tratamiento del riesgo



Tratamiento del riesgo

Eliminar el riesgo



Evitar el riesgo al no realizar la actividad riesgosa.



Tratamiento del riesgo

Modificar el riesgo



Implementar controles para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo:

1. Organización y personas

- Políticas claras para el escritorio
- Capacitación en seguridad

2. Información y tecnología

- Políticas de firewall
- Registros de auditorías

3. Socios y proveedores

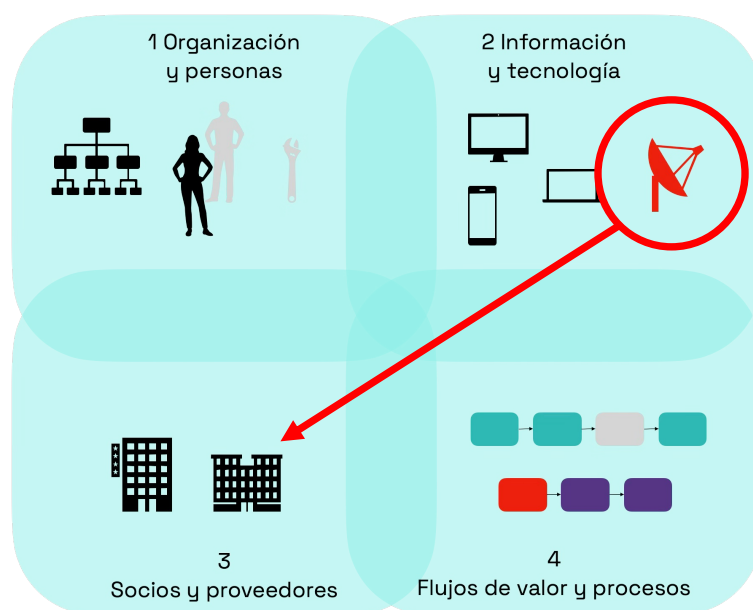
- Requerimientos contractuales
- Auditorías regulares de actividades

4. Flujos de valor y procesos

- Evaluar cambios antes de desplegar
- Chequeo de referencia al reclutar

Tratamiento del riesgo

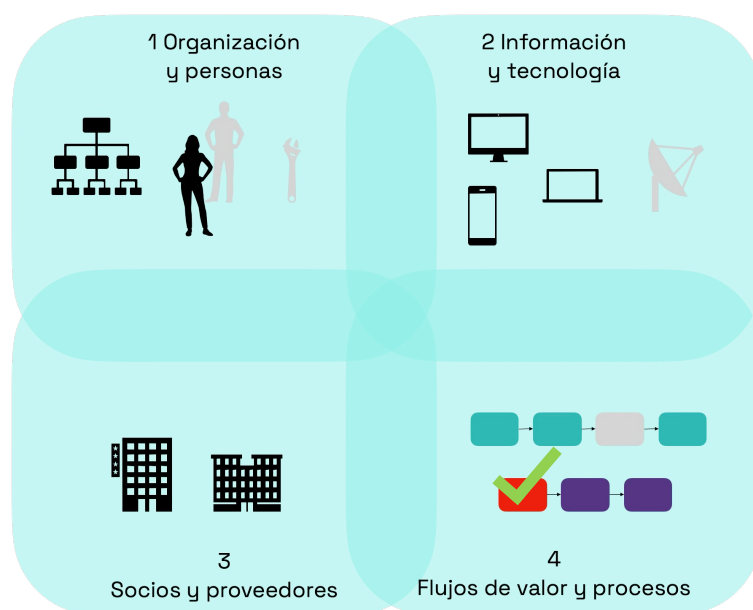
Compartir el riesgo



Reducir el impacto al pasar algo del riesgo a un tercero

Tratamiento del riesgo

Compartir el riesgo



Reducir el impacto al pasar algo del riesgo a un tercero



Gestión de riesgos con prácticas de ITIL

Práctica	Nivel	Alcance
Gestión de riesgos	Todos	
Gestión de portafolio	Estratégico	Riesgo asociado con cambios al portafolio de productos y servicios.
Gestión de proyectos	Estratégico, táctico	Riesgos asociados al proyecto. Algunos riesgos escapan al alcance de esta práctica.
Gestión de la seguridad de la información	Estratégico, táctico	Riesgos relacionados a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
Gestión de la continuidad del servicio	Táctico, operativo	Riesgos que pueden afectar la disponibilidad o el desempeño de los servicios (críticos).
Mejora continua	Táctico	Aprovechar las oportunidades que brindan los riesgos (resultados positivos).
Gestión de problemas	Táctico, operativo	Remoción de errores que pueden causar incidentes.
Habilitación de cambios	Táctico, operativo	Riesgos asociados a cambios a productos y servicios.
Gestión de niveles de servicio	Táctico	Riesgos que pueden impactar a los niveles de servicio.
Gestión de incidentes	Operativo	Riesgos asociados al diagnóstico y a la resolución de incidentes

¡Muchas gracias!



(+598) 91 683 725 | www.ats.edu.uy | puntodecontacto@ats.edu.uy | Carlos Quijano 1290 P1, CP 11100, Montevideo Uruguay