

La Continuidad del negocio frente a los riesgos de desastre

Juan Bautista Perez Mínguez

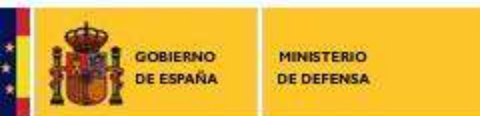
Jefe del Área de Calidad

**Subdirección General de tecnologías de la Información
y comunicaciones**

Patrocinadores



Colaboradores



ACELERAR LA DESAPARICION DEL NEGOCIO:

IGNORANCIA DE LOS RIESGOS

¿riesgos? ¿Cuáles?



PRIMERA FASE EN LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Prevenir y resolver el riesgo



ORGANIZARSE PARA GOBERNAR – la gobernanza

**EL PEOR DE LOS DESASTRES:
LA MALA O FALTA DE GESTION**

Llevando esta estructura no sólo a la Dirección sino al buen hacer tecnológico, en diseño, instalaciones, mantenimiento operación y como no en la retirada del servicio de los Sistemas, es decir estableciendo un buen proceso TIC fundamental (modelo de ciclo de vida) y sus procesos transversales con la máxima definición de las actividades y tareas que comportan..

ES LA UNICA FORMA REAL DE MINIMIZAR RIESGOS

Y ASI GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El MINISDEF se está organizando para proporcionar los servicios TIC desde la máxima garantía para la continuidad del negocio.

Escuchar al cliente

Boletín / Winter 2012 / Nº43
pulso
TENDENCIAS TIC PARA LIDERAR
ICT TRENDS FOR LEADERS

acuerdo

Telefónica y acens, referentes del *cloud*
AGREEMENT
Telefónica and acens, *cloud* pioneers

LA JUNTA DE ANDALUCÍA
APUESTA POR EL 'OPEN DATA'
Entrevista a Juan María González, secretario general de Innovación
THE JUNTA DE ANDALUSIA
EMBRACES OPEN DATA
Interview with Juan María González, Secretary General of Innovation

WAYRA
Quien siembra talento cosecha innovación
WAYRA
He who sows talent reaps innovation



CRM social

ANTES DE IMPLANTARLO LAS EMPRESAS DEBEN APRENDER A ESCUCHAR
CLIENTS. BEFORE INTRODUCING IT, COMPANIES NEED TO LEARN TO LISTEN

Telefonica

Factores de riesgo en la prestación del servicio

"Entender lo que buscas para encontrar lo que precisas"

entender

buscar

encontrar

precisar



RIESGOS EN LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

- ¿SE CONOCE EL NEGOCIO?
- ¿Se tiene identificado su alcance ?
- ¿Se tiene identificado sus repercusiones?
- ¿Se mide su impacto?
- ¿Se mantiene valorado?
- ¿Se mantiene controlado?
- ¿Se conoce el ratio coste/beneficio?

Las respuestas AFIRMATIVAS suponen una autentica minimización del riesgo

EL PEOR RIESGO:

El vértigo de instrumentos

estado temporario de confusión espacial producido por la información engañosa que diversos órganos sensoriales envían al cerebro.

El peligro del vértigo puede ser disminuido de la siguiente manera:

Comprender su naturaleza y causas.

Evitar en lo posible las condiciones de vuelo que tiendan a producir vértigo.

Obtener instrucciones de vuelo por instrumentos y mantener su capacitación.

Tener fe en los instrumentos, en vez de confiar en los órganos sensoriales.



Modelos para minimizar el riesgo en el negocio

UNE-EN-ISO 9001:2000

- Formación
- Infraestructura
- Ambiente de Trabajo



- Compromiso
- Estructura y
- Responsabilidades
- Política
- Planificación Calidad

- Satisfacción del Cliente
- Auditorías Internas
- Seguimiento y Medición
- No Conformidades
- Mejora Continua

- Planificación de la realización
- Requisitos relacionados con el producto, diseño y desarrollo
- Compras
- Realización del Producto
- Control Dispositivos Seguimiento y Medición

EFQM



Modelo de Gestión de la SDGTIC

Procesos del ciclo de vida

- Principales
- De apoyo
- Directivos

Participantes

- Dirección de proyecto
- Jefe de proyecto
- Analista
- Ingeniero
- Técnico
- Operador
- ...



Fases del ciclo de vida

Generación de la necesidad

- Planificación
- Análisis
- Diseño
- Construcción
- Implantación
- Operación, Mantenimiento y Soporte
- Retirada

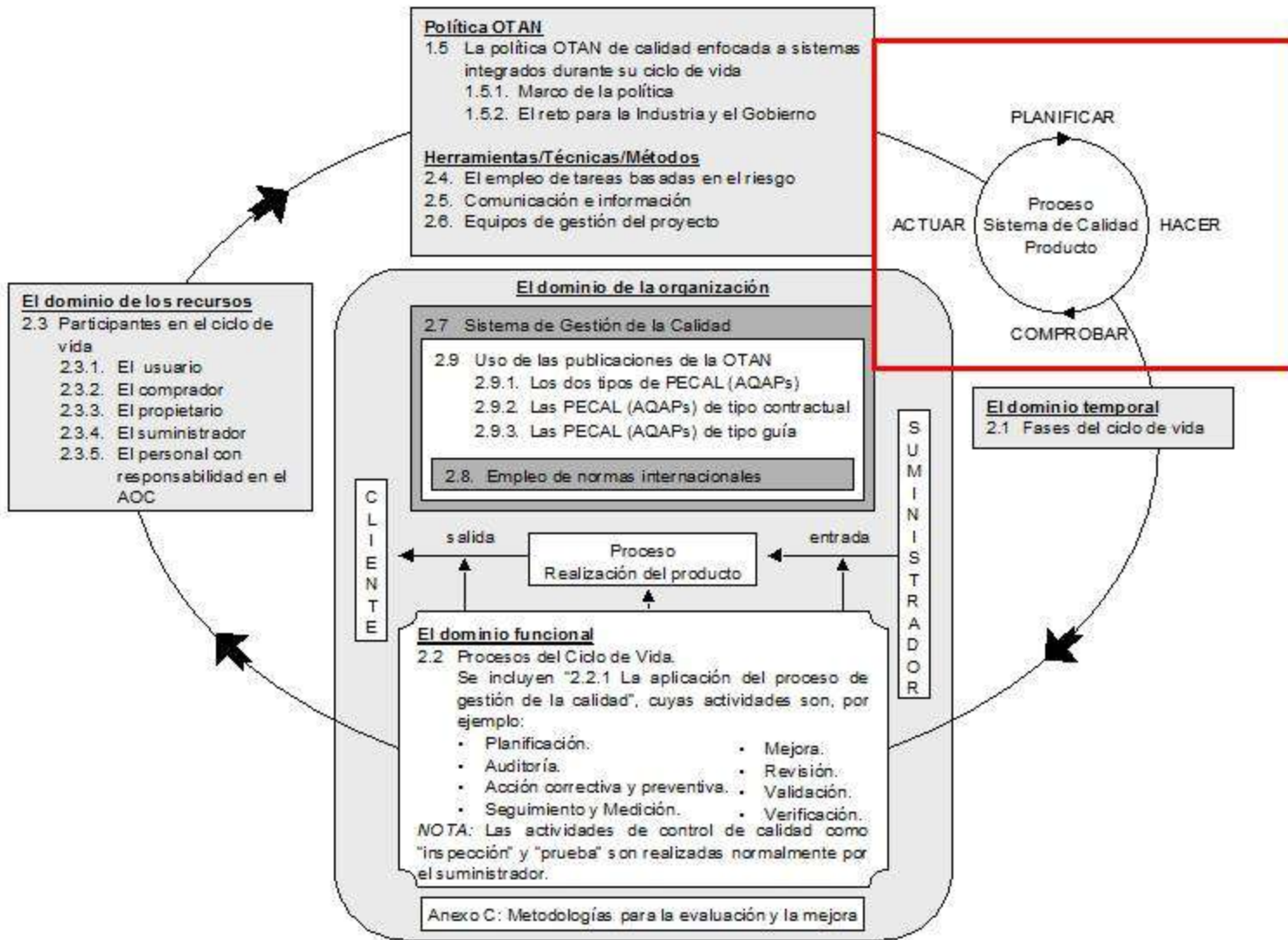
Herramientas/Técnicas/Métodos

Sistema de Gestión con Calidad

- Modelos ejecutivos
 - ISO
 - PECAL (AQAP's)
 - Métrica
- Modelos de medición y mejora
 - EFQM
 - CMM / CMMI
- Modelos mejores prácticas
 - ITIL
 - COBIT



Modelo de Gestión basado en PECAL





RIESGOS TECNOLÓGICOS MÁS COMUNES EN EL NEGOCIO TIC

RIESGOS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS

RIESGOS EN EL MODELO DE CICLO DE VIDA

RIESGOS EN LA EXPLOTACIÓN DE LOS SI

RIESGOS EN EL CPD

RIESGOS EN LAS COMUNICACIONES

**RIESGOS EN LOS INTERVINIENTES EN EL
CICLO DE VIDA DE LOS SI**

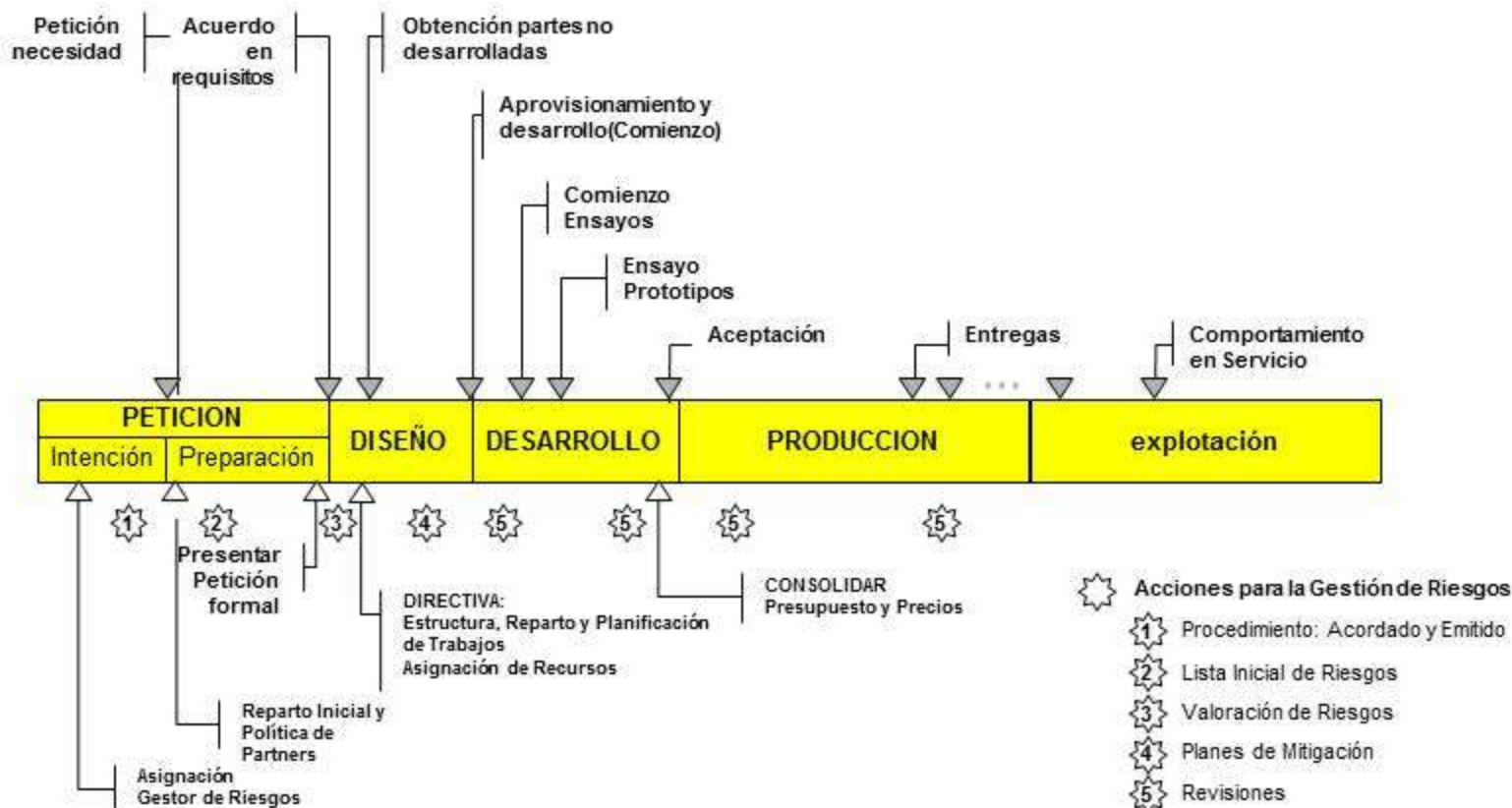


INTERVINIENTES EN EL CICLO DE VIDA DE UN SI

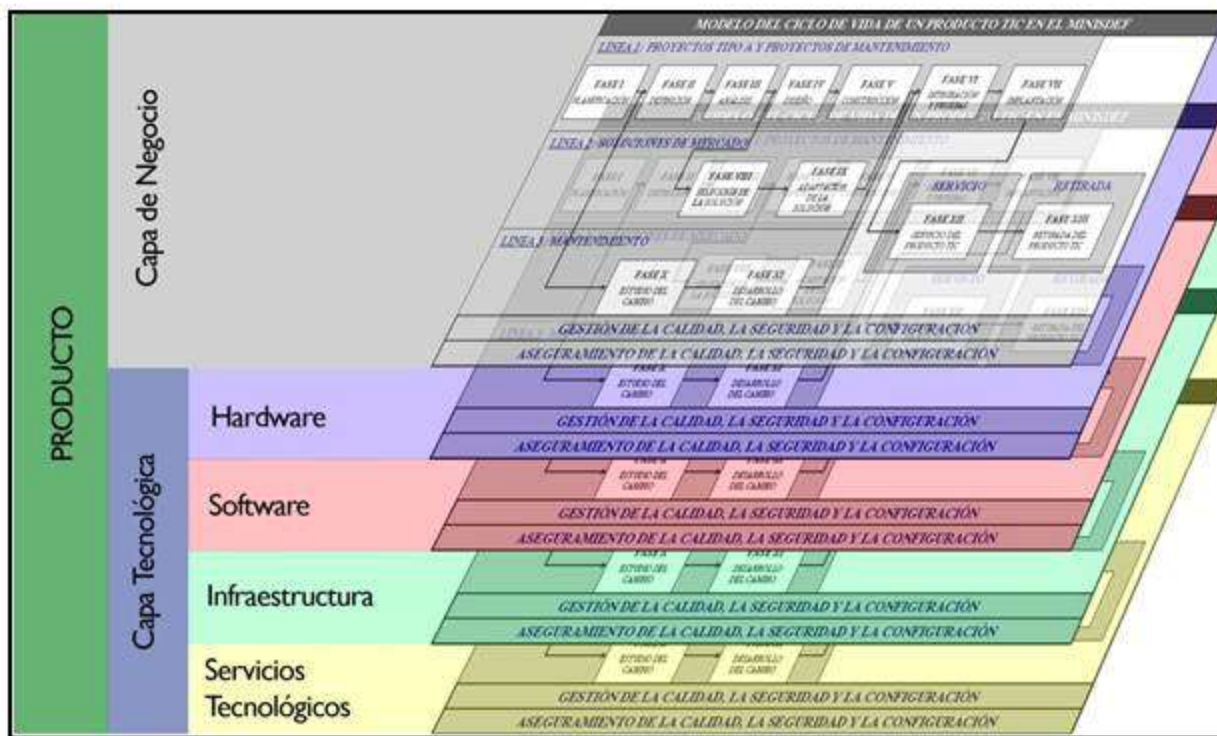
- PROPIETARIO (Equipo que paga el SI)
- USUARIO (Equipo que mantiene su utilidad-LO USA)
- CONSEGUIDOR (Quien consigue el sistema)
- DESARROLLADOR (quien efectúa el diseño y el desarrollo)
- EN EXPLOTACION
 - MANTENIMIENTO (Suele ser el equipo de D&D)
 - OPERACIÓN (Equipo CPD Administradores, operadores, instaladores,)
 - USO (Equipo uso información)

GESTIÓN DE RIESGOS DURANTE EL CICLO DE VIDA DEL PROYECTO

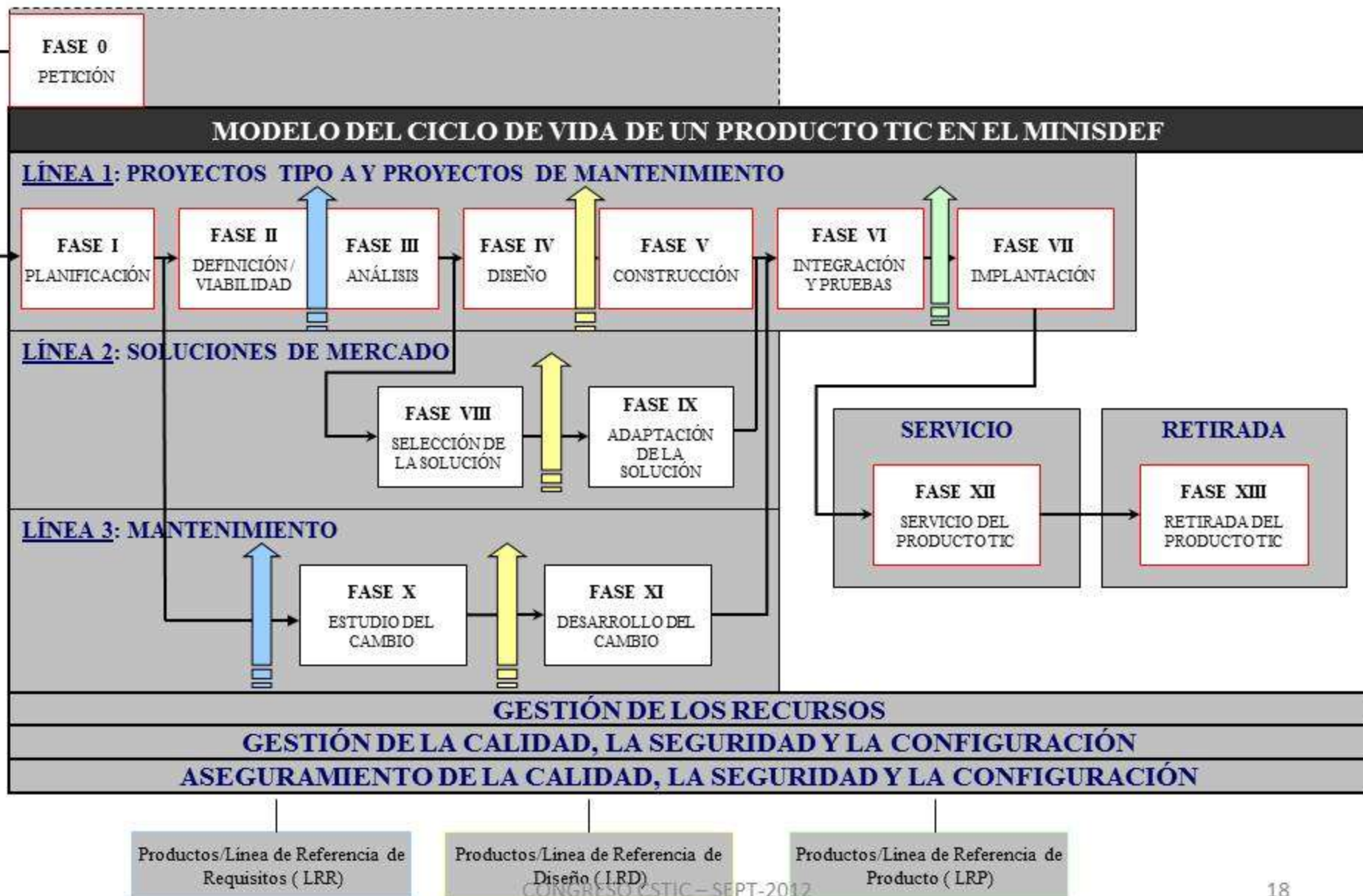
- ▽ Actividades Típicas de obtención del producto TIC (o Servicio) de parte del cliente o equipo funcional
- △ Acciones del equipo de proyecto de parte del realizador



MODELO DEL CICLO DE VIDA DE UN PRODUCTO TIC EN EL MINISTERIO DE DEFENSA



MODELO DEL CICLO DE VIDA DE UN PRODUCTO TIC EN EL MINISTERIO DE DEFENSA



Tipología de los riegos más frecuentes en un CPD

Caídas de Alimentación de energía	27,7 %
Daños por descargas eléctricas (tormentas)	11,7 %
Diversas causas (no identificadas)	10,1 %
Inundaciones	9,6%
Explosiones (bombas)	7,2 %
Errores de HW	7,7 %
Huracanes	6,3 %
Incendios	5,6 %
Energía mal regulada (picos y caídas o microcortes)	5,1 %
Terremotos	4,9 %
Caídas en las redes de comunicaciones	2,1 %
Errores Humanos	2,0 %

Otros tipos incluyen:

- Fallos del AA,
- Error de sw
- Sabotajes,
- rotura de tuberías,
- agua en general,
- Contaminación,
- Revueltas,
- Accidentes de transporte,
- etc.

CONSIDERACIONES ACERCA DE LA CALIDAD EN LAS TIC

1. ¿Conocemos cómo impacta la Calidad en la cuenta de resultados de la empresa?	1,58
2. ¿Participan los responsables de la Calidad en el negocio?	1,83
3. ¿Se ven las actividades de Calidad en la empresa como de “acción global” en la empresa?	2,33
4. ¿Se considera la Calidad como un elemento dinamizador de la empresa?	1,92
5. ¿Se ve la Calidad como un elemento de alcance limitado?	2,17
6. ¿Se entiende el concepto Calidad?	2,55
7. ¿Se entiende que la calidad es productiva?	2,18
8. ¿Se mide la Calidad?	2,27
9. ¿Se entiende que el MODELO DEL NEGOCIO se ha de basar en la Calidad?	1,90
10. ¿Se contempla la Calidad como el compendio de prácticas que mas beneficios aporta al NEGOCIO?	2,00
11. ¿Se ve la Calidad como un elemento hacia la excelencia?	2,55
12. ¿El sector TIC entiende cual es su posicionamiento en el mercado? ¿Y en el negocio?	1,91
13. ¿La Calidad en las empresas del sector TIC tiene iguales connotaciones que en otros sectores?	1,64
14. ¿El sector TIC tiene identificados los productos que entrega?	2,64
15. ¿El sector TIC conoce el alcance de su actividad frente a otros sectores?	2,00
16. ¿El sector TIC está regulado tecnológicamente de forma clara e inequívoca?	2,09
17. ¿Está establecida una línea general de la Calidad particularizada para el sector TIC?	1,73

Encuesta realizada en junio de 2012

¿PREGUNTAS?



Por favor de uno en uno....

GRACIAS

CSTIC 2012

Dominando los riesgos se compite mejor

18 de Septiembre de 2012

#CSTIC12



Patrocinadores



Organizador



Patronos de la AEC:



Colaboradores



Cooperadores

