



Dia de la Internet Segura:
Respostes al Ciberkrim -
08.02.2022

GESTIÓ DE LA “CIBER INSEGURETAT”

Com hem de respondre davant d'un ciberatac



CRISIS, WHAT CRISIS?

Any 1975

PER COMENÇAR:
**“Si tu no dius qui ets,
uns altres diran qui no ets”**

Alertan de ciberataques que permiten controlar grúas de obra

Los mandos a distancia con que se controlan no se encuentran debidamente protegidos

29.08.2021

Otro ciberataque en Estados Unidos afecta al mayor proveedor de carne del mundo

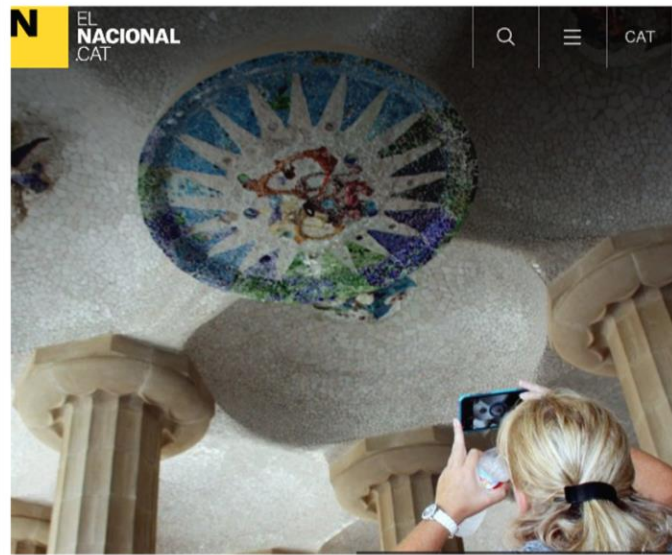
• Se trata de un ataque de ransomware, el mismo tipo de amenaza informática que paralizó el oleoducto Colonial hace menos de un mes

02.06.2021

Un ciberataque colapsa todos los servicios informáticos de la UAB y obliga a cancelar clases

La universidad queda aislada con sus portales corporativos sin acceso, desde rectorado aseguran que esta tarde conocerán el alcance de la incidencia para restablecer antes del miércoles la intranet

11.10.2021



ATAQUE INFORMÁTICO

Un ataque informático afecta a los aparcamientos de Barcelona, el Zoo y el Parc Güell

Aina Sanllehi

Foto: ACN

Barcelona. Martes, 19 de octubre de 2021. 15:26

Tiempo de lectura: 2 minutos

19.10.2021

MediaMarkt sufre un ciberataque por ransomware que afecta a sus tiendas a pocas semanas del Black Friday

08.11.2021

Un ciberataque paraliza la producción de cerveza de Damm

La compañía no sabe cuándo podrá reactivar sus tres factorías, pero asegura que cuenta con stock suficiente para continuar la distribución

11.11.2021

Un ciberatac a Movistar afecta dades personals de milers de clients

Milers d'usuaris de Movistar han rebut un SMS que els adverteix que les seves dades han quedat exposades

Ferran Vila Sabanes

12/11/2021 - 20.44 | Actualitzat 13/11/2021 - 20.16



TEMA: PIRATERIA

12.11.2021

Ikea sufre un ciberataque a nivel global y advierten a sus empleados de abrir emails incluso de compañeros de trabajo

29.11.2021

POLÍTICA | 04/12/2021

La Generalitat dona per controlat el ciberatac

Puigneró afirma que ha sigut el "més potent dels darrers anys a Catalunya amb diferència" i que ha afectat més de dues mil aplicacions

04.12.2021

20
minutos

Madrid

Un ataque informático tumba el sistema del Ayuntamiento de Leganés

■ El Consistorio lamenta este hecho, pide disculpas a los usuarios afectados y ya trabaja para recuperar la normalidad.

EP NOTICIA 07.12.2021 - 17:04h

07.12.2021

Ciberataque al Hospital Central de Asturias: los atacantes comprometen el funcionamiento de una sanidad ya congestionada por la pandemia

20.12.2021

02.01.2022

Ciberataque contra la Universitat Oberta de Catalunya

Los servidores de la institución se han visto afectados por un virus 'ransomware' que ha bloqueado el acceso al campus virtual

El grup Llobet rep un ciberatac que li bloqueja magatzem i comptabilitat

L'empresa ha de fer de nou l'inventari de tot l'estoc i adquirir tot el material informàtic

Enric Badia

25.01.22 | 06:25 | Actualitzat a les 07:40



25.01.2022



NOTICIAS

El número y coste de los ciberataques sigue en aumento

Publicado el 24 enero, 2022 por Celia Valdeolmillos



El número de ataques de ransomware, además, sigue creciendo.

Un **52% de los participantes en la encuesta** aseguran que su empresa había sufrido un **ataque de ransomware en algún**

momento de los tres años pasados. Un 39% admite además haber pagado un rescate para recuperar sus datos y sistemas. De ellos, un 19% admite haber pagado 500.000 dólares o más. Un 7% abonó más de un millón de dólares.

Tendencias de inversión TIC en 2021 ¡[DESCÁRGATE EL INFORME!](#)



OPINIÓN ► SEGURIDAD

Costes ocultos asociados a un ciberataque

Eduardo García Sancho, Sales & Channel Manager, Syneto Iberia.

POR REDACCIÓN COMPUTING | 26 enero 2022

“

El proceso de recuperación estimado en entornos tradicionales dentro del segmento pyme, se estima entre 6 y 12 horas como mínimo

”

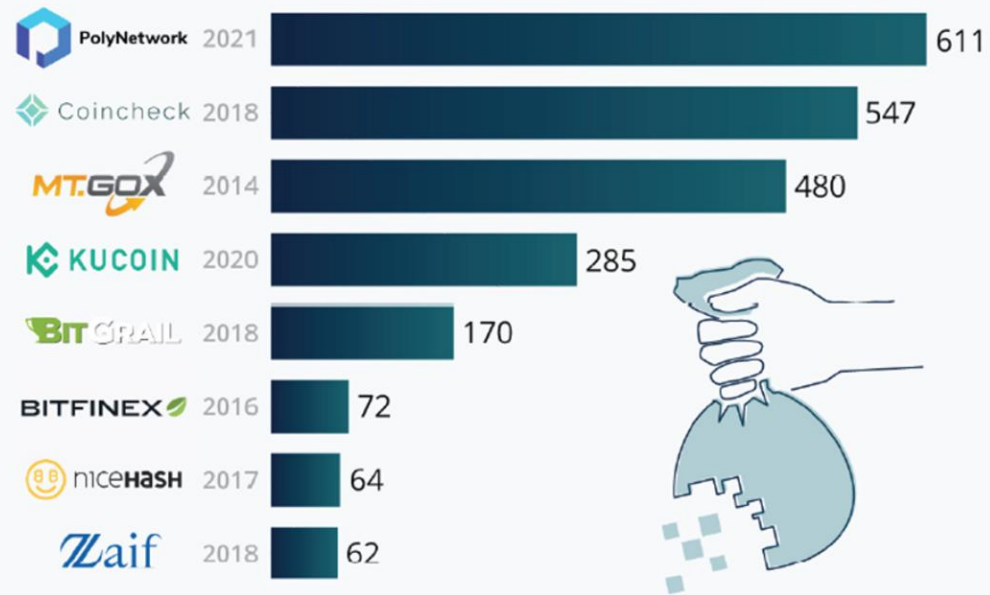
“

Un tiempo de inactividad de 8 horas le costará a una empresa, de media, 236 € por empleado

”

The Biggest Crypto Heists

Largest known crypto currency thefts by estimated losses
(in million U.S.-dollars)*



* According to crypto currency prizes at time of theft

Sources: Bloomberg, Business Insider, TechCrunch, CNBC



statista

The largest known cryptocurrency heists, as of August 2021. Source: Statista

CBNIGHTS



12 Tech Trends
To Watch Closely
in 2022

2022

Un ciberatac a l'Ajuntament de Cambrils bloqueja tots els serveis municipals

Des de fa dies, el consistori no pot oferir cap mena d'atenció a causa d'un atac informàtic

Redacció

28/12/2020 - 17.07 | Actualitzat 30/12/2020 - 15.14



TEMA: TECNOLOGIA



<https://www.ccma.cat/tv3/alcanta/telenoticies-comarques/un-ciberatac-deixa-sense-servei-lajuntament-de-cambrils/video/6076411/>

Què pot pensar el ciutadà?

QUINS SON ELS PRINCIPALS ACTIUS D'UNA ORGANITZACIÓ?

Quin es el “patrimoni” de qualsevol marca?

persones, marca i informació/dades

cal protegir i defensar

Com ho podem fer?: applicant **procediments** i **formant** a les persones

QUÈ ES LA REPUTACIÓ

Prestigi consolidat al **llarg del temps** per les **accions** que duu a terme una organització davant **tots els seus grups d'interès**

REPUTACIÓ **NO** ES PUBLICITAT

**Quina opinió us mereix un
empresari que en temps de crisi
reparteix gairebé 15.000 menjars
diaris a persones sense recursos?**





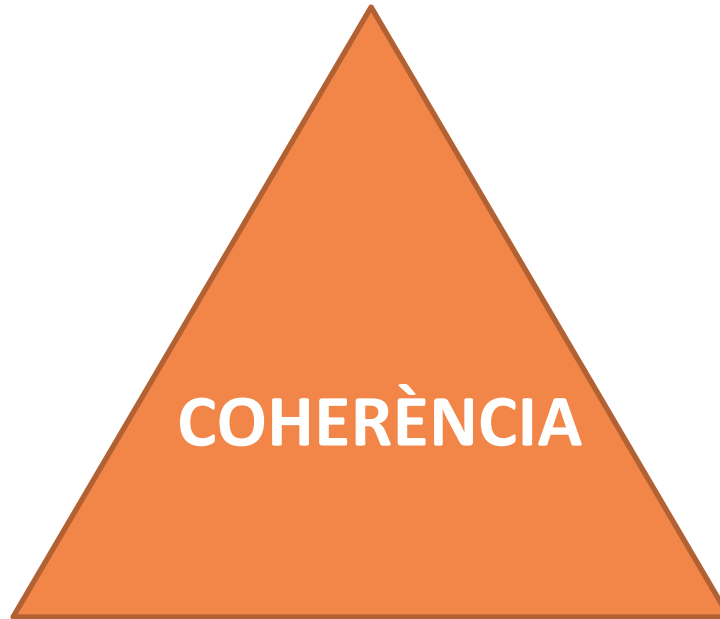
COM ES CONSTRUEIX LA REPUTACIÓ

1.- CULTURA

Tots aquells **elements d'identitat** que conformen l'essència del negoci

3.- COMUNICACIÓ

Ha de reflectir **el que és i fa el negoci**, per a no generar cap distorsió en els seus grups d'interès



2.- COMPORTAMENTS

Derivat de l'essència del negoci, es conformen les **actuacions de tots els empleats/ades** del negoci (bones pràctiques) en cadascun dels **moments de contacte**, generant **experiències** que cobreixen unes **expectatives** que **generen percepcions**, amb els seus diferents grups d'interès

QUÈ ENTENEM PER UNA SITUACIÓ DE CRISI REPUTACIONAL?

Qualsevol circumstància, deliberada o fortuïta, ocasionada internament o no, que produeix un desequilibri en una organització amb el seu servei/clients afectant o danyant la imatge i reputació pública, amb la conseqüent pèrdua econòmica o incompliment legal, podent posar en perill la seva viabilitat econòmica i/o futur professional*

Una altra definició més breu podria ser: situació de **baixa probabilitat** que quan succeeix genera un **gran impacte** i els efectes del qual **perduren en el temps**

I QUE REQUEREIX D'UNA EXPLICACIÓ PÚBLICAiiiiii

TIPUS DE CRISIS

- ☑ Les **naturals** es deuen a catàstrofes causades per desastres no previstos de l'entorn natural
- ☑ Les de **lideratge** tenen a veure amb la gestió, o la mala gestió, del lideratge de les organitzacions
- ☑ Les **operatives** són intrínsecs al funcionament de les organitzacions
- ☑ Les relacionades amb **canvis bruscos de l'entorn operatiu i regulador** que tenen a veure amb un canvi brusc i ràpid de les regles de joc

Les crisis reputacionales no solen tenir una causa única, moltes vegades les crisis barregen l'operacional amb el lideratge

CARACTERISTIQUES COMUNES DE QUALSEVOL SITUACIÓ DE CRISI REPUTACIONAL

- Amenaça a l'organització
- La sorpresa (imprevisible i inesperat)
- Cada crisi és única
- Tota crisi provoca una situació d'urgència

A més, tota crisi implica una presa de decisions sota pressió, amb temps i informació limitats i en diversos fronts en paral·lel, i amb molts agents i persones intervenint

ESFERES D'ACTUACIÓ EN UNA SITUACIÓ DE CRISI REPUTACIONAL

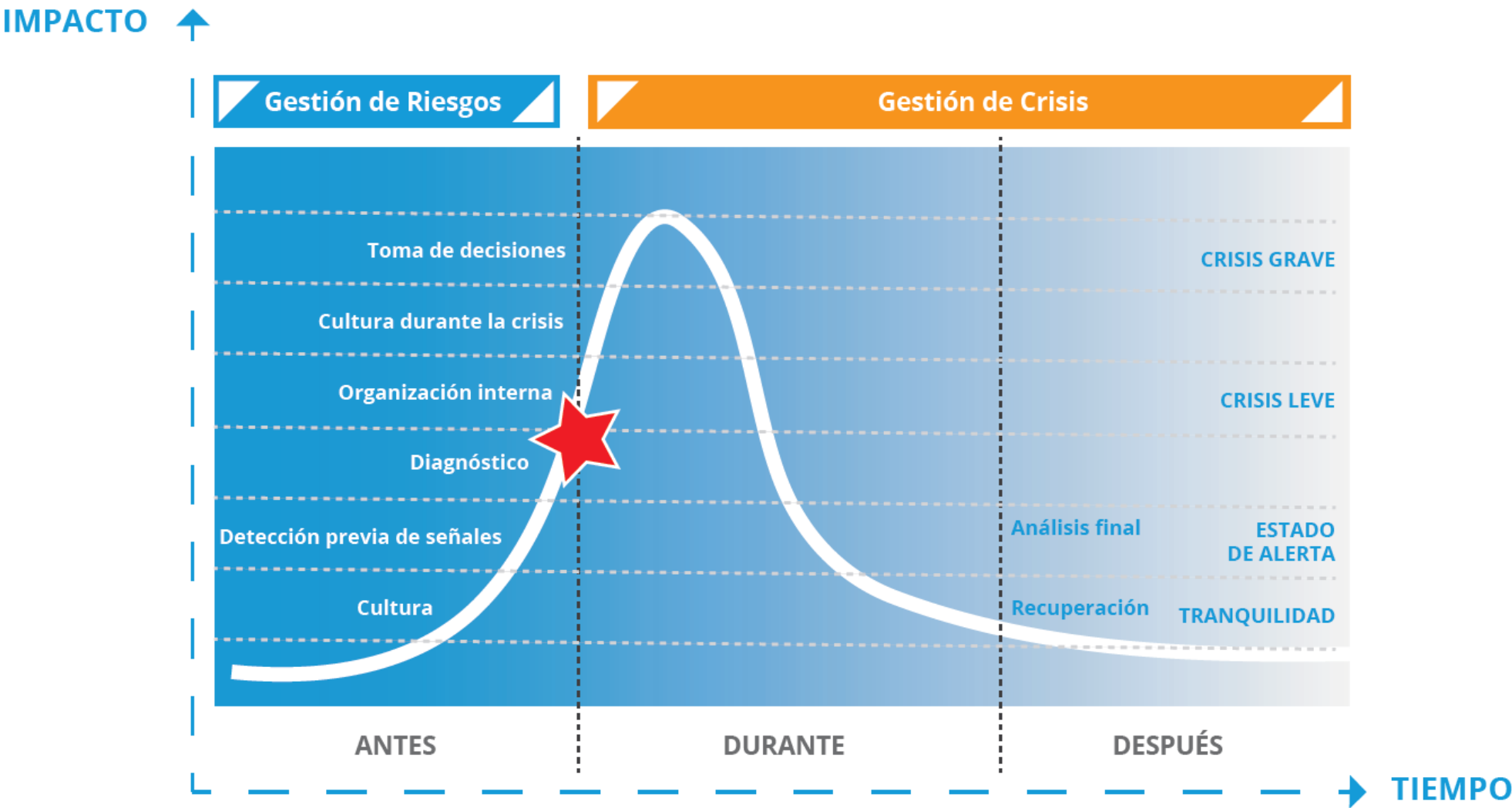
En tota crisi s'identifiquen dues esferes d'actuació diferents:

1.- Operativa i de resposta tècnica a l'incident:

la que té a veure amb el motiu que l'origina i els efectes immediats del qual han de ser continguts i resolts per un equip de resposta especialitzat

2.- Organitzativa i estratègica en la mesura en què el seu impacte afecta a diferents àmbits de l'organització (servei, operativa, imatge i reputació, relació amb el regulador, grups d'interès, presència en xarxes socials, etc.) i requereix d'una resposta coordinada a alt nivell, determinant els canals de comunicació amb altres unitats o entitats, pròpies i/o alienes

PERFIL D'UNA CRISIS



PODEM PARLAR DE BONES PRÀCTIQUES PER A PROTEGIR LA REPUTACIÓ EN CAS D'UN POSSIBLE CIBERINCIDENT?: ELEMENTS CLAU

1.- MAPA/ECOSISTEMA DE GRUPS D'INTERÈS

Són persones o col·lectius de l'entorn de l'organització que es poden veure afectats per qualsevol activitat que aquesta realitzi. Durant una cibercrisis és molt probable que hi hagi interacció amb algun d'ells, per ser part activa de la situació o fins i tot per ser part tant o més afectada que la pròpia organització.

Directius, Empleats, familiars i representants sindicals

Administracions Públiques (autoritats, governs, ens reguladors, aepd,...)

Cossos de Seguretat

Mitjans de comunicació

Associacions veïnals / Líders d'opinió

Clients / proveïdors / companyia assegurances / inversors

Opinió pública

PODEM PARLAR DE BONES PRÀCTIQUES PER A PROTEGIR LA REPUTACIÓ EN CAS D'UN POSSIBLE CIBERINCIDENT?: ELEMENTS CLAU

2.- AUDITORIA DE RISC + BIA

Ens ajuda a:

- 1.- Identifica els riscos
- 2.- Podem analitzar crisis anteriors, d'altres organitzacions o circumstàncies actuals de l'entorn
- 3.- Per a l'elaboració de l'auditoria s'ha de parlar amb els tècnics de l'organització, equip directiu i ecosistema extern

En aquesta fase és necessari classificar els escenaris segons la gravetat percebuda i el possible impacte. Per això es fa necessari definir prèviament un esquema de classificació i escalat dels escenaris (BIA: Business Impact Analysis)

BIA

Casi seguro	5	5	10	15	20	25
Muy probable	4	4	8	12	16	20
Posible	3	3	6	9	12	15
Improbable	2	2	4	6	8	10
Muy improbable	1	1	2	3	4	5
Probabilidad	x	1	2	3	4	5
Impacto	Insignificante	Menor	Serio	Desastroso	Catastrófico	

PODEM PARLAR DE BONES PRÀCTIQUES PER A PROTEGIR LA REPUTACIÓ EN CAS D'UN POSSIBLE CIBERINCIDENT?: ELEMENTS CLAU

3.- COMITÈ DE CRISI

És un equip multidisciplinari que s'encarrega de gestionar i donar solucions a les possibles situacions de risc/crisi que es donin en l'organització

Un Comitè de Crisi ha de ser el màxim òrgan decisor per a la gestió unificada d'una situació de crisi i haurà d'estar prèviament definit. La seva principal comesa serà accelerar el procés de presa de decisions per a solucionar incidències, definint les prioritats, establint l'estratègia i la tàctica a seguir. Haurà de fixar els principals escenaris a tenir en compte, com actuar i com explicar-ho, dirigint tots els equips de recuperació i comunicació.

És el que decideix si s'està davant una crisi o no, el seu nivell o grau, estableix les mesures i el repartiment de responsabilitats així com els diferents nivells de comitès, establirà la política informativa

ELS PRIMERS MOMENTS.... INICIATIVA I PROACTIVITAT

- 1.- És important que, davant un primer avís de crisi, l'organització **reaccioni amb rapidesa i contundència** fent una notificació inicial sense dilació i prengui la iniciativa. Que sigui **proactiva i no reactiva**, que prengui **decisiones amb rapidesa** i que **lideri la gestió** de la crisi.
- 2.- A pesar que, en els primers moments de la crisi, la informació és sovint confusa i incompleta, és molt important **entendre el que està passant i les seves possibles afectacions** a curt i mitjà termini (possibles escenaris).
- 3.- Aquest exercici permet **prioritzar actuacions i prendre les primeres decisions**; i a mesura que es disposi de més informació s'anirà afinant el procés.
- 4.- La **coordinació** és la clau de la bona resolució d'una cibercrisis. Fins i tot organitzacions que s'han preparat adequadament per a abordar una situació greu d'aquest tipus tenen tendència a improvisar. I **la improvisació i la falta de coordinació són ingredients d'una recepta per al fracàs**.

LIDERAR LA COMUNICACIÓ

La principal font d'informació ha de ser la pròpia organització

Elements clau de la comunicació:

- 1.- Temps/Prioritat
- 2.- Grups d'interès
- 3.- Evitar la incertesa
- 4.- Política oberta i responsable

LIDERAR LA COMUNICACIÓN



LIDERAR LA COMUNICACIÓ

El que la societat no entén i no accepta es que els responsables no reaccionin a temps o de forma adequada

TANCAMENT I APRENTATGES

Una situació de ciber crisi reputacional **no acaba amb la crisi**

- 1.- Dedicar temps i recursos per **avaluar** els danys
- 2.- **Aprendre** de la situació viscuda i implementar les millores necessàries
- 3.- Identificar els possibles **escenaris de futur** derivats de la ciber crisi reputacional viscuda

Per tot això es fa necessari sensibilitzar als equips interns i establir simulacres de forma habitual dins de l'organització. Es la millor manera d'aprendre

ENCARA QUE NO HO CREGUIS:

Les situacions de crisis són un **jaciment d'aprenentatge** per a l'organització

GOVERNANÇA D'UN PLA DE CIBER REPUTACIÓ

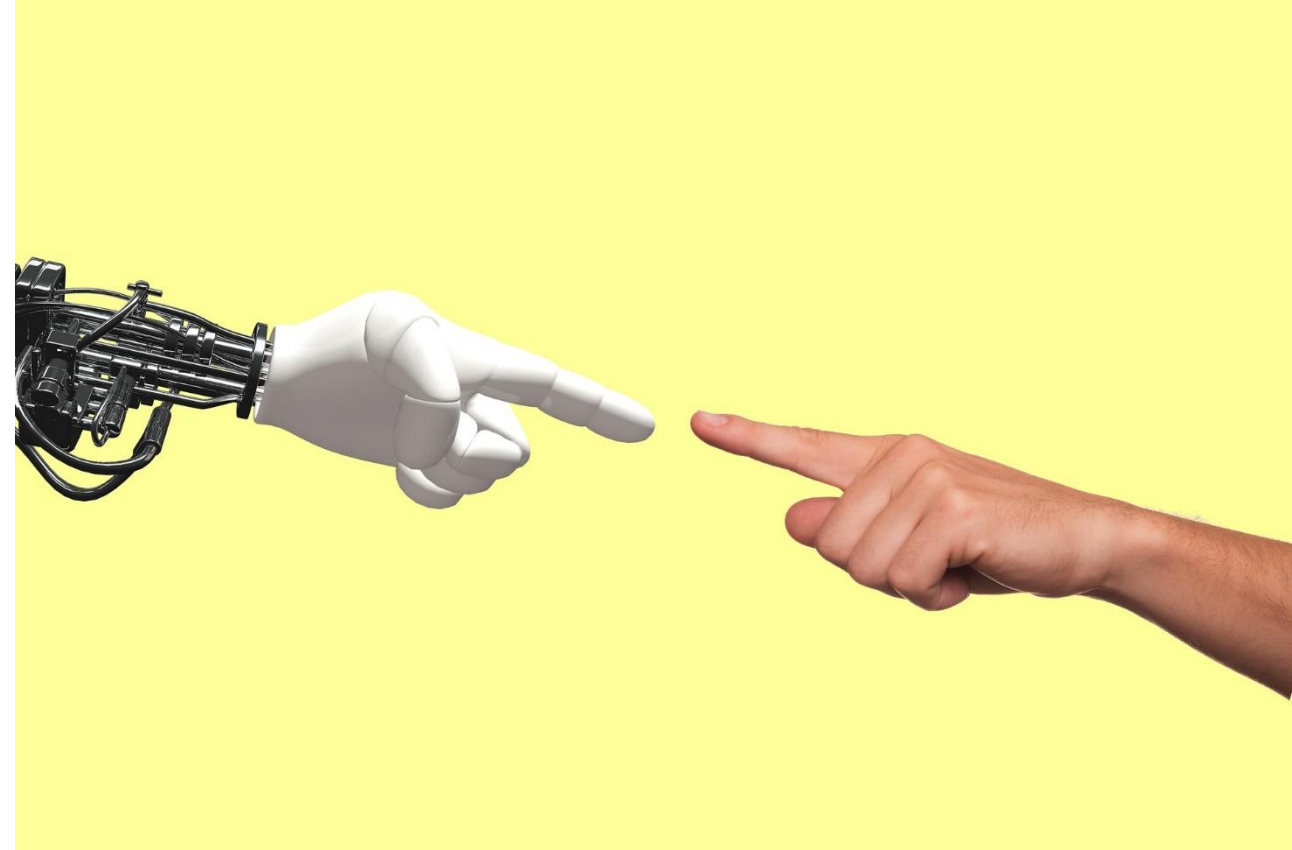


LIDERATGE

I TOT AIXÒ PERQUÈ HO FEM?: CONFIANÇA

COM ES CONSTRUEIX LA CONFIANÇA

A través de les **experiències dels stakeholders**, en tots els **punts de contacte** amb la marca, basada en els **fets** i que radica en la **percepció** que aquests tenen del que li ofereix el producte o servei



AMB L'OBJECTIU DE...

...minimitzar l'impacte en el negoci i en la reputació de la companyia, que pot provocar un ciberincident sobre la **pèrdua de la imatge**, així com possibles **conseqüències legals i econòmiques** (reclamacions o sancions administratives)



Per a continuar mantenint la **confiança** en l'empresa per part dels seus *stakeholders*

I tot això li importa a algú?....

dos valors de PRIMERA NECESSITAT.....

A photograph showing a person's hand in a dark suit sleeve writing the words "Business Ethics" in cursive on a white sheet of paper held by a silver clip. The paper is resting on a dark wooden surface. The hand is holding a black pen and is in the process of finishing the word "Ethics".

*Business
Ethics*

dos valors de PRIMERA NECESSITAT.....



WORLD
ECONOMIC
FORUM

The Global Risks Report 2021

16th Edition

INSIGHT REPORT

FIGURE I
Global Risks Horizon

When do respondents forecast risks will become a critical threat to the world?

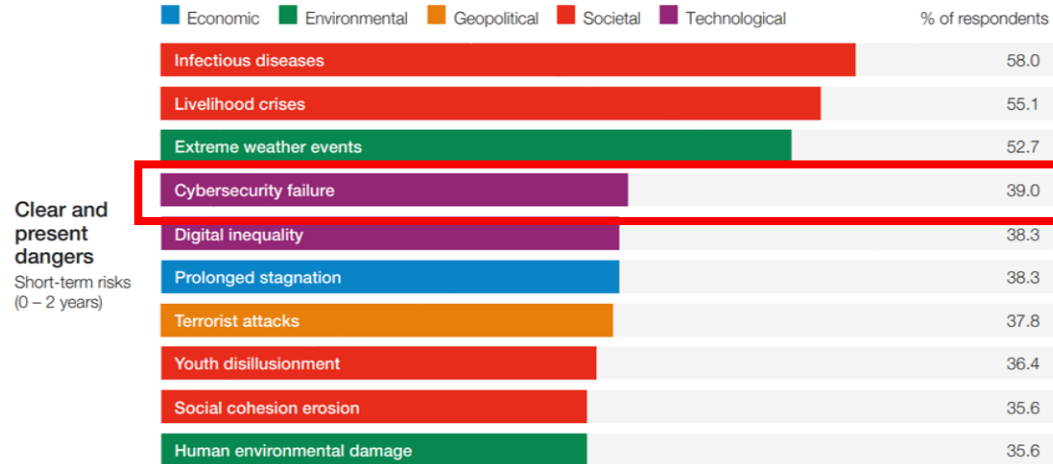


FIGURE II

Global Risks Landscape

How do respondents perceive the impact ↑ and likelihood → of global risks?



Observatorio de riesgos para las empresas en España

1ª Edición 2022



Institut Cerdà

En esta primera edición, el Observatorio de Riesgos en España para las empresas identifica, para 2022, 31 riesgos, 10 de mayor relevancia (TOP), agrupados en 5 ámbitos: económico, institucional, medioambiental, social y tecnológico.

6 ECONÓMICOS

- ★ Tensiones en el aprovisionamiento de productos básicos
- ★ Rotura de cadenas de suministro globales
- ★ Falta de determinación y coordinación en el proceso de transición energética
- Inestabilidad de precios
- Lenta recuperación de los sectores más impactados por la pandemia
- Insostenibilidad del endeudamiento público

7 INSTITUCIONALES

- ★ Pérdida de oportunidad de los fondos *Next Generation* EU
- ★ Debilitamiento de la colaboración público-privada
- Pérdida de relevancia de la Unión Europea
- Tensiones en las relaciones bilaterales con otros estados
- Falta de acuerdo o paralización de decisiones estructurales por parte de los gobiernos
- Disparidad de criterios en las decisiones judiciales
- Ataques terroristas

7 MEDIOAMBIENTALES

- ★ Incremento de los fenómenos meteorológicos extremos
- ★ Avance del cambio climático, fracaso de la mitigación e insuficiente adaptación
- Afectaciones sobre la salud por variaciones en las condiciones del entorno
- Aumento de los episodios de escasez de agua o sequía
- Daños al medioambiente y a la biodiversidad causados por la actividad humana
- Aumento del número y virulencia de los incendios
- Riesgos geofísicos

6 SOCIALES

- ★ Falta de información verídica y contrastada en el debate público
- ★ Desigualdad social
- Gestión no transparente de los fondos *Next Generation* EU
- Dificultad de encajar la oferta y la demanda en el mercado laboral
- Falta de expectativas de los jóvenes
- Dificultades de integración de la inmigración

5 TECNOLÓGICOS

- ★ Incremento de la cantidad y sofisticación de los ciberataques
- No adaptación al progreso tecnológico
- Concentración del poder digital
- Aumento de la brecha digital
- Fallo de infraestructuras críticas



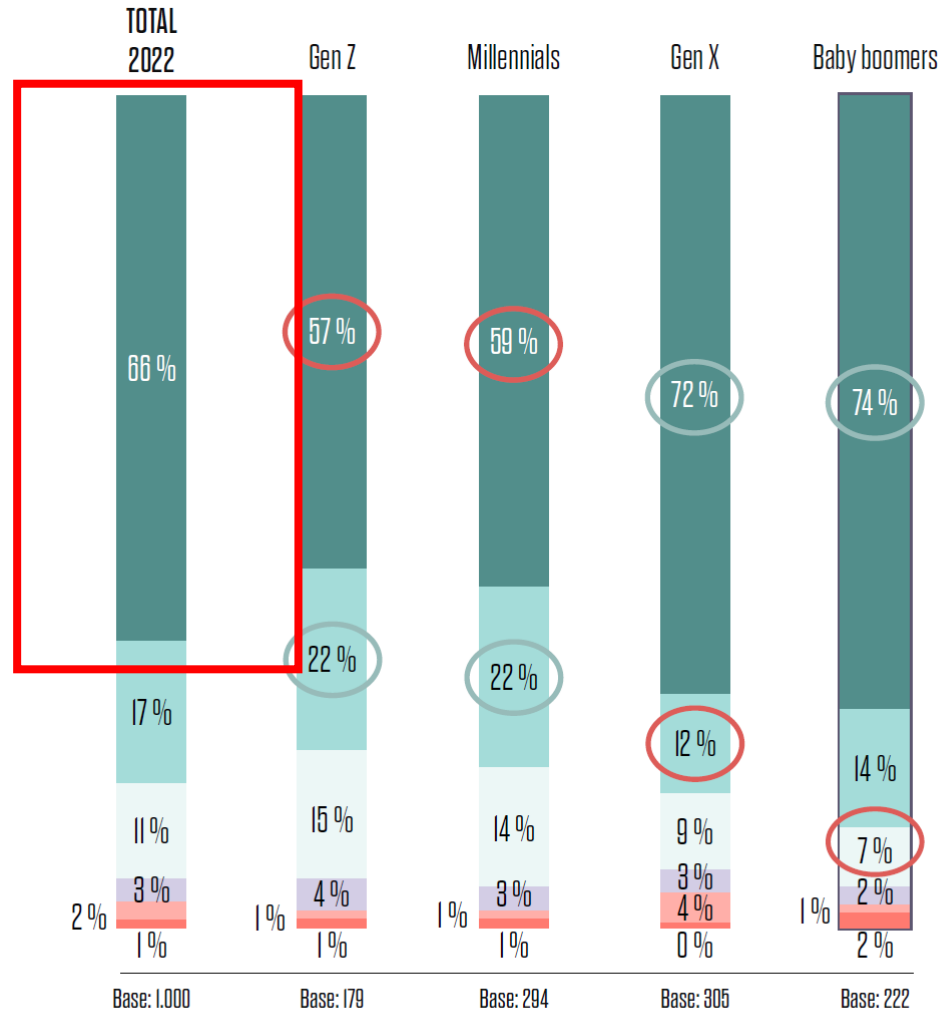
Si pensamos en las marcas que consume, que están en su día a día, ¿con cuál de los siguientes términos se identifica más al pensar en esas marcas?

Respuesta única



Cuando piensan en las marcas sienten...

- Confianza
- Simpatía
- Atracción
- Cansancio
- Descreimiento
- Rechazo



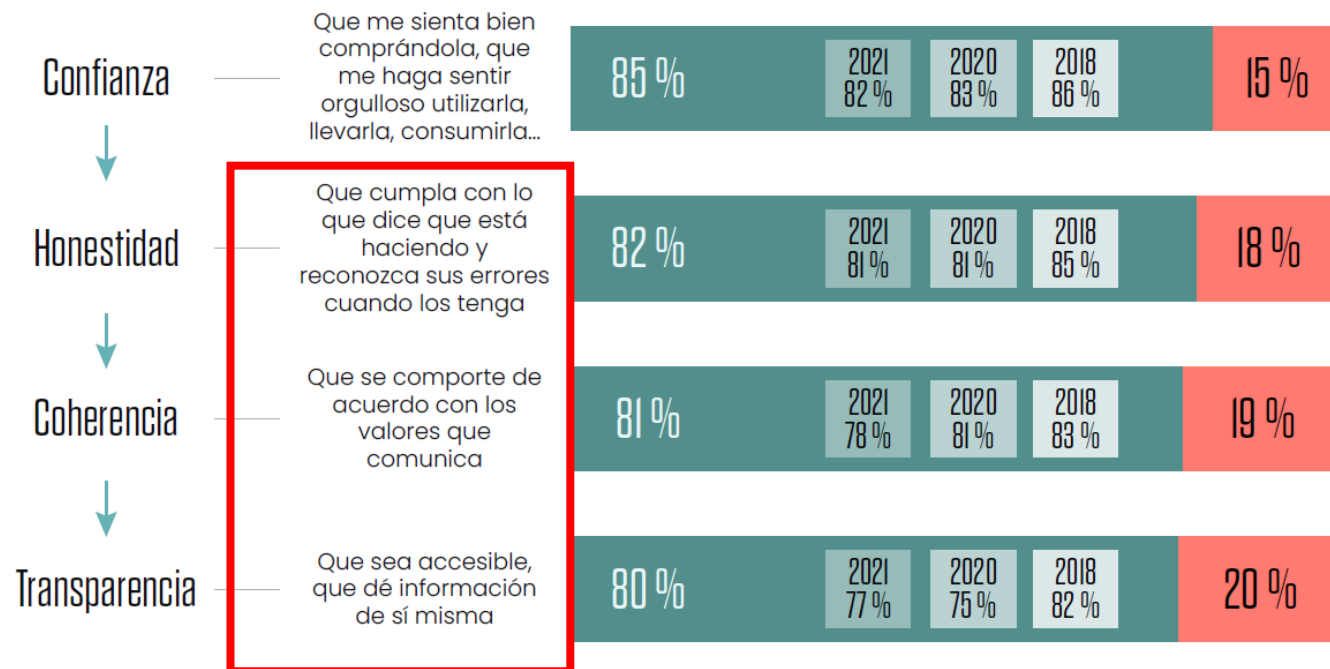


A la hora de comprar, ¿en qué medida le influyen estos valores de una marca?

Respuesta única



■ Me influye en mi compra
■ No me influye en mi compra

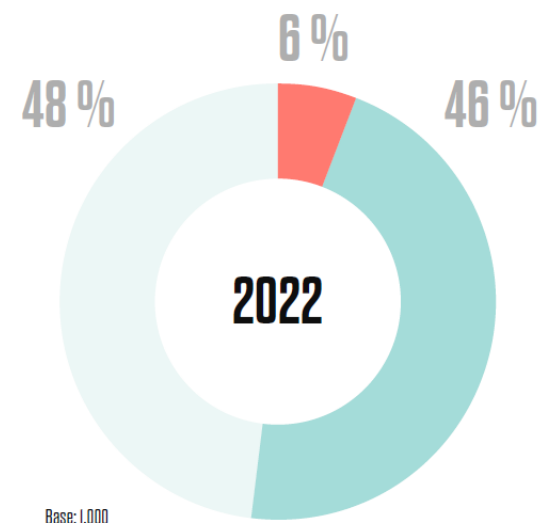


Base 2018: 1.045 / Base 2020: 1.010 / Base 2021: 600 / Base 2022: 1.000

Si una marca comunica un error...



■ Me parece un gesto muy valiente y lo agradezco
■ Es lo que debería hacer, es lo correcto
■ Lo veo como una estrategia para lavar su imagen



Base: 1.000

Genís Roca: “El motor de la economía del futuro es la confianza y las ventajas competitivas se construyen en base a la ética”

1 febrero 2022

#ImpactAdventurer

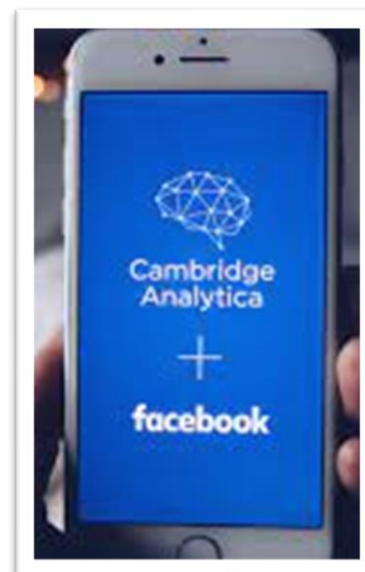




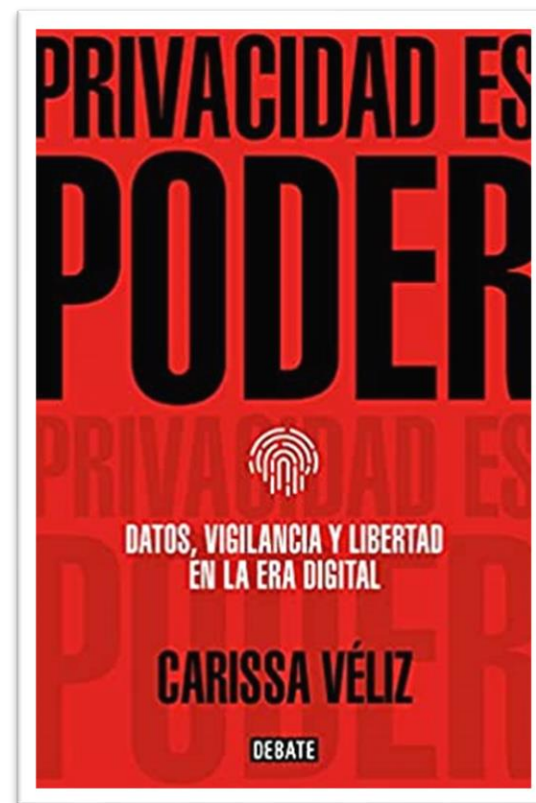
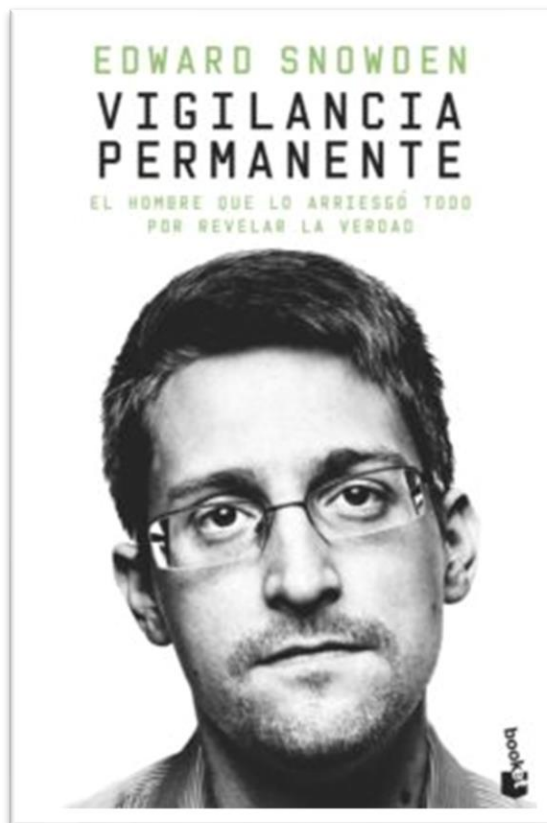
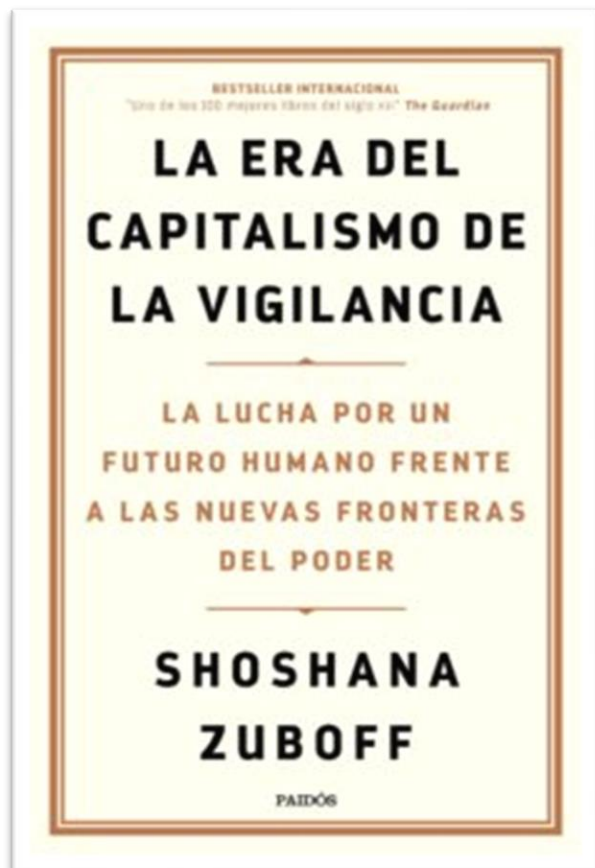
WikiLeaks - Novembre 2010



Abril 2016



Març 2018



RECORDEU:

**“Si tu no dius qui ets,
uns altres diran qui no ets”**



**“Es necessiten 20 anys per a construir una reputació
i cinc minuts per a arruïnar-la.
Si penses en això, actuaràs de manera diferent”**

Warren Buffet

Moltes gràcies!!



rethink4change
business | innovation | trust

**Centra't en el que ets capaç de fer,
no en el que ja fas**

carlos pursals
director

cpursals@r4c.es
(+34) 620 892 802
@carlospursals