qualoom®

Inspiring Technology
for People

Gobierno Cloud: Política, Control y Seguridad en Infraestructuras Multicloud

Área de Cloud
Fecha 21/01/2026
Versión 1.0
Clasificación: Público

Más información www.qualoom.es

qualoom®

Inspiring Technology
for People

ÍNDICE

qualoom®

Inspiring Technology
for People

Introducción. **¿Quién controla tu nube?**

La **adopción de entornos multicloud** ha desdibujado los **límites tradicionales del control de TI**. Las organizaciones gestionan hoy recursos distribuidos en múltiples proveedores, con políticas y paneles de administración heterogéneos.

GOBERNANZA CLOUD = POLÍTICA + PROCESOS + TECNOLOGÍA

La gobernanza efectiva no consiste únicamente en establecer normas, sino en integrarlas en la operación diaria.

Esta guía proporciona un marco técnico y estratégico para **establecer control y coherencia en entornos distribuidos** sin frenar la innovación.

qualoom®

Inspiring Technology
for People

¿Qué significa **integrar GRC con ITSM?**

Tradicionalmente, las iniciativas de **Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento (GRC)** han sido concebidas como funciones independientes, centradas en políticas, auditorías, controles y matrices de riesgo. Aunque fundamentales, muchas veces **carecen de visibilidad operativa**, lo que dificulta su aplicación real en los procesos diarios de TI.

Por otro lado, los marcos de **gestión de servicios ITSM**, basados en modelos como **ITIL**, están diseñados para ofrecer soporte, continuidad y mejora de los servicios tecnológicos a través de procesos como la **gestión de incidentes, cambios, problemas, activos y niveles de servicio.**

¿Qué implica realmente la integración?

GRC define qué hay que controlar y por qué: políticas, apetito de riesgo, requisitos regulatorios, objetivos de cumplimiento.

ITSM ejecuta cómo se gestiona el día a día: respuestas a incidentes, control de cambios, mantenimiento de activos y operaciones.

Integrar ambos significa permitir que las actividades operativas alimenten directamente la gobernanza, generando:

- Evidencias automáticas para auditorías.
- Métricas reales para medir riesgos y cumplimiento.
- Capacidad de respuesta basada en datos, no en supuestos.
- Reducción del esfuerzo duplicado entre áreas técnicas y de cumplimiento.

Más información www.qualoom.es

qualoom®

Inspiring Technology
for People

5 beneficios estratégicos de unir GRC e ITSM

Integrar los marcos de **Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento (GRC)** con los procesos de **gestión de servicios ITSM** no solo mejora la eficiencia operativa, sino que aporta un valor estratégico tangible. Esta conexión transforma la gestión diaria de TI en una fuente de **trazabilidad, control y toma de decisiones informadas**.

A continuación, se presentan cinco beneficios clave de esta integración:

1

Mayor trazabilidad de los incidentes críticos

Al vincular incidentes con controles de GRC, es posible **rastrear el impacto de cada evento en la postura de cumplimiento y riesgo de la organización**. Esto permite identificar patrones, causas raíz y áreas vulnerables con mayor precisión.

Auditorías técnicas automatizadas

2

La integración permite **generar evidencias de cumplimiento directamente desde los sistemas ITSM**, reduciendo el tiempo de preparación ante auditorías y eliminando la necesidad de informes manuales.

qualoom®

Inspiring Technology
for People

5 beneficios estratégicos de unir GRC e ITSM

3

Respuesta más rápida a brechas de cumplimiento

Al detectar una desviación o incumplimiento, el sistema puede **desencadenar flujos de trabajo en ITSM** (como incidentes o tareas correctivas), acelerando la reacción y cerrando el ciclo de mejora continua.

Priorización de tickets en función de riesgos

4

No todos los tickets son iguales. Con una vista unificada, los equipos pueden **priorizar incidencias, cambios o problemas según su impacto en el cumplimiento o en los activos críticos**, alineando recursos con lo verdaderamente importante.

5

Reducción del esfuerzo duplicado entre departamentos

Legal, IT y cumplimiento comparten una **fuente única de verdad**, evitando tareas repetidas, retrabajos o conflictos de interpretación. Esto favorece una colaboración más fluida y eficaz entre áreas.

Más información www.qualoom.es

qualoom®

Inspiring Technology
for People

Mapeo de Procesos ITIL con Dominios GRC

Para lograr una integración real entre **GRC e ITSM**, es necesario mapear los **procesos operativos de ITIL** con los **dominios funcionales de gobernanza, riesgo y cumplimiento**. Este alineamiento permite que cada acción técnica aporte valor estratégico y que los equipos puedan tomar decisiones con base en datos reales.

A continuación, se presenta un esquema que muestra cómo los procesos clave de ITSM pueden alimentar y sostener las funciones de GRC:

Proceso ITIL (ITSM)	Dominio GRC relacionado	Valor generado
Gestión de incidentes	Análisis de riesgos	Identifica incidentes recurrentes o críticos que revelan riesgos operativos latentes.
Gestión de cambios	Revisión de cumplimiento	Evalúa si los cambios cumplen con políticas y requisitos normativos antes de ser aprobados.
Gestión de problemas	Planes de remediación	Establece acciones correctivas estructuradas frente a debilidades identificadas.
Gestión de activos	Control de cumplimiento técnico	Asegura que los activos estén inventariados, configurados y gestionados según los controles requeridos.

qualoom®

Inspiring Technology
for People

Automatización, monitoreo **y plataformas integradas**

Para garantizar trazabilidad, eficiencia y capacidad de respuesta en tiempo real, es fundamental contar con **herramientas tecnológicas que faciliten la integración, la automatización y el monitoreo continuo.**

Hoy en día, muchas plataformas ITSM ofrecen funcionalidades nativas o extensibles que permiten integrar **procesos operativos con objetivos de cumplimiento y gobierno.**

Plataformas con capacidades integradas

servicenow

Plataforma líder con módulos nativos de GRC, gestión de riesgos, cumplimiento y continuidad. Facilita workflows automatizados entre incidentes, riesgos y controles.

Integrable con soluciones GRC mediante apps (como Jira Service Management + Risk Register). APIs abiertas para conectar tickets con políticas, auditorías o registros de tratamiento.

Jira

GLPI

Solución open source que admite extensiones y módulos GRC personalizados. Útil en entornos públicos o con alta personalización de procesos.

qualoom®

Inspiring Technology
for People

Recomendaciones y **pasos iniciales**

Paso 1. Evaluar la madurez actual del modelo ITSM

Antes de integrar GRC, es necesario conocer **el nivel de madurez de los procesos ITSM** existentes (incidentes, cambios, problemas, activos). Esto permitirá identificar fortalezas, carencias y puntos de automatización posibles.

Paso 2. Mapear los objetivos GRC corporativos

Definir **cuáles son los marcos normativos, políticas internas y objetivos de control** que deben alinearse con la operación IT. Esto incluye identificar regulaciones clave (GDPR, ENS, ISO 27001, etc.) y riesgos estratégicos.

Paso 3. Integrar datos y flujos clave entre plataformas

Conectar sistemas ITSM y GRC a través de APIs, módulos o integraciones nativas para asegurar **flujo de información bidireccional**, trazabilidad automática y reducción del esfuerzo manual.

Paso 4. Definir KPIs conjuntos entre IT y Compliance

Establecer métricas comunes que reflejen c**umplimiento técnico, eficacia operativa y gestión de riesgos**. Ejemplos: % de incidentes críticos documentados con impacto en cumplimiento, tiempos de cierre de acciones correctivas, etc.

Paso 5. Establecer un comité técnico-funcional transversal

Crear un espacio de gobernanza donde participen representantes de **TI, cumplimiento, seguridad y negocio**, para coordinar políticas, revisar indicadores y dar seguimiento a los planes de mejora.

qualoom®

Inspiring Technology
for People

Conclusión y próximos pasos

Transformar el cumplimiento en una capacidad operativa

Integrar los marcos de **Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento (GRC)** con los procesos de **gestión de servicios ITSM** no es solo una mejora táctica: es una evolución organizativa que **convierte el cumplimiento en una capacidad operativa real**.

Al alinear ambas disciplinas, las organizaciones logran:

- Mayor seguridad y control sobre sus sistemas y activos críticos.
- Respuesta más rápida y coordinada ante incidentes y desviaciones.
- Toma de decisiones basada en datos, no en suposiciones.
- Trazabilidad completa y automatizada para auditorías y controles internos.

Esta transformación permite que la estrategia de cumplimiento deje de ser un ejercicio aislado o reactivo, y se integre directamente en el funcionamiento diario de la operación tecnológica.

¿Quieres saber por dónde empezar?

Nuestro equipo de consultores puede ayudarte a diagnosticar el grado de integración actual entre tus procesos GRC e ITSM, identificar oportunidades de mejora y definir una hoja de ruta práctica, adaptada a tu organización.

qualoom®

Inspiring Technology
for People

¿Preparado **para avanzar con Qualoom?**

CONTACTA CON NOSOTROS

www.qualoom.es

contacto@qualoom.es

(+34) 91 236 4808

Más información www.qualoom.es