

CASO DE ÉXITO Shift Promueve la Protección de Datos Mediante la Adopción de una Cultura de Seguridad

Fundada en 1992, **Shift** es una empresa brasileña de tecnología de la información para medicina diagnóstica. Las soluciones de Shift son utilizadas en laboratorios de análisis clínicos en Brasil, Argentina, Paraguay, Bolivia y Uruguay. Cerca de 25 mil usuarios de laboratorios clientes de Shift utilizan su sistema, que es responsable del procesamiento y gestión de la información de más de 370 millones de exámenes al año.

La ciberseguridad siempre representó una preocupación para Shift porque el área de medicina diagnóstica y salud son blancos frecuentes de ataques cibernéticos. Gracias a su enfoque en eficiencia operativa y seguridad en el desarrollo de sus productos, la plataforma de gestión de información de laboratorio de Shift está cada vez más preparada para enfrentar estas amenazas.

Además de esto, en los últimos años, Shift puso en práctica una estrategia de seguridad de la información más abarcadora, que incluye procesos de gobierno, un comité de seguridad cibernética y compliance y un portal interno para esclarecer dudas de clientes con relación a la Ley general de protección de datos (LGPD).

Una vez establecidos el comité y el portal, Shift dio otro paso en el sentido de garantizar la seguridad de la información a lo largo de toda la organización: estableció una cultura de seguridad de la información junto a sus cerca de 250 empleados en Brasil. La estrategia pasa por capacitar y concientizar a estas personas sobre cultura de seguridad.

Por qué Shift eligió KnowBe4: Facilidad de Uso, Diversidad de Contenido de Entrenamiento y Costo-Beneficio

En el 2022, después de evaluar otras soluciones de capacitación en seguridad de la información disponibles en el mercado, Shift optó por implementar la [plataforma de capacitación en concientización de seguridad y simulación de phishing de KnowBe4](#).

“Pensamos en desarrollar una herramienta internamente, pero sería muy costoso. También estudiamos y conocimos otras plataformas, pero ellas no satisfacían nuestras necesidades ni tampoco tenían buena relación costo-beneficio, algo que encontramos en KnowBe4”, afirma Javier Rojas, Coordinador de Gobierno, Riesgos y Compliance de Shift.

Según Rojas, la diversidad de contenidos de capacitación, formatos, cursos interactivos, webseries y games fueron factores-clave para el proceso de decisión. Cristina Bertolino, Directora de Gobierno y Desarrollo Organizativo de Shift, destaca también la facilidad de uso ofrecida por KnowBe4 para configurar campañas de concientización y pruebas antiphishing.

Shift

Industria

Tecnología

Sede

São José do Rio Preto, Brazil

Desafío

Garantizar la protección de los datos y aumentar la concientización de los empleados sobre seguridad de la información

Éxito en números

- 2 nuevas capacitaciones por mes
- Más del 80% de los colaboradores en conformidad con las capacitaciones
- 95% dicen estar más conscientes sobre seguridad de la información
- Gerentes y un analista de capacitaciones dedicado ayudan a reforzar la cultura de seguridad en toda la organización

“Pensamos en desarrollar una herramienta internamente, pero sería muy costoso. También estudiamos y conocimos otras plataformas, pero ellas no satisfacían nuestras necesidades ni tampoco tenían buena relación costo-beneficio, algo que encontramos en KnowBe4.”

“Esta facilidad de estructurar estas campañas y el dashboard para visualización de la madurez de los empleados y evolución de las capacitaciones fueron atractivos relevantes”, expresó Bertolino.

Enfoque en Aprendizaje Coordinado entre Shift y KnowBe4

Hace cerca de tres años, Shift creó su propia universidad corporativa para llevar conocimiento técnico a colaboradores y clientes. Para garantizar que los contenidos de capacitación de KnowBe4 fuesen utilizados de la mejor manera posible, Shift involucró al equipo pedagógico del área de T&D en la curaduría de contenido y en la implementación de la plataforma KMSAT. “Hicimos un trabajo integrado, que involucró coordinación de la universidad, dirección de Shift y el área de comunicación, además de los equipos técnicos y de gobierno de la organización”, expresó Bertolino.

Rojas cuenta que el proceso previo a la implementación incluyó la curaduría de contenido, la creación de campañas de comunicación, la determinación de KPIs y resultados esperados.

Después de un programa-piloto realizado con 10 empleados, el equipo de Rojas realizó ajustes y estandarizó los entrenamientos que serían entregados. Esto incluye cursos quincenales, con como máximo 20 minutos de duración, mezclados con materiales de lectura, webseries/vídeos y games como forma de asegurar el comprometimiento de los empleados. Para los gestores, Shift determinó índices de conclusión de capacitaciones de los empleados como meta vinculada a bonificaciones anuales.

Fueron aproximadamente 10 semanas hasta que la plataforma de KnowBe4 comenzase a funcionar para todos los empleados de la organización.

Capacitación Consistente Conduce a la Cultura de Seguridad de Shift

Desde que la plataforma de KnowBe4 fue implementada, en el 2022, Shift envía capacitaciones quincenales a sus colaboradores. En la primera fase de implementación, la organización usó los episodios más antiguos de la premiada “The Inside Man”, serie de KnowBe4 desarrollada con calidad de streaming. Los empleados amaron la serie, entonces Shift mantuvo la estrategia en la fase dos del proyecto.

“Utilizamos los episodios más recientes de la serie para mantener el interés y el comprometimiento de los colaboradores”, cuenta Rojas.

“Hoy en día, como resultado de una mayor concientización cultural sobre la ciberseguridad, en el caso del phishing, cerca del 80% de nuestros empleados accionan al equipo de TI/seguridad para determinar si un e-mail es una amenaza y cómo tratar con ella.”

Con más de 60 capacitaciones entregados a los empleados el año pasado, Shift ya notó una mejoría en los niveles de concientización en seguridad en la organización. En mayo del 2023, la organización ejecutó su primera prueba simulada de phishing. Como parte de una curva de adaptación, hubo un pequeño número de empleados que cayeron en los correos electrónicos de prueba de phishing simulada. Pero también tuvimos buenos ejemplos de mayor consciencia sobre este tipo de amenaza para la organización.

“Hoy en día, como resultado de una mayor concientización cultural sobre la ciberseguridad, en el caso del phishing, cerca del 80% de nuestros empleados accionan al equipo de TI/seguridad para determinar si un e-mail es una amenaza y cómo tratar con ella”, expresó Rojas.

“Construimos una cultura de seguridad más fuerte en Shift, y esto llevó a un enfoque en concientización en seguridad y a la contratación de un CISO”, afirma Bertolino.

Usando KnowBe4 para Apoyar la Conclusión de Capacitación por los Empleados

Actualmente, el índice de conclusión de las capacitaciones entre los empleados de KnowBe4 es superior al 80%.

“Es muy difícil llegar al 100% porque siempre hay empleados de licencia o en vacaciones, por ejemplo”, expresó Bertolino. Pero eso, según ella, no es motivo para que no completen las capacitaciones exigidas. La organización creó aquello que llama repesca: son dos períodos del año en que el colaborador debe hacer los entrenamientos que por cualquier razón no haya logrado concluir a lo largo de los últimos 12 meses.

La organización cuenta con una analista interna de capacitaciones para supervisar el cumplimiento de las metas y KPIs establecidos. Semanalmente, esta persona compila los datos extraídos de los dashboards de la plataforma KnowBe4 y los envía a los gestores. La plataforma de KnowBe4 también permite que los gerentes configuren alertas informando cuándo un colaborador no realiza la capacitación. “De esta forma, el gestor puede exigirles a sus equipos para garantizar que su meta sea cumplida”, expresó Rojas.

“El hecho de que KnowBe4 ofrezca el contenido en otros idiomas debe facilitar esta expansión y, seguramente, es un diferencial de la herramienta de KnowBe4.”

Empleados de Shift Altamente Satisfechos con el Programa de Concientización en Seguridad

Según Rojas, los empleados se han mostrado satisfechos con el programa de concientización en seguridad y comprenden su importancia, lo que motiva la participación y el comprometimiento con los contenidos de capacitación de KnowBe4.

Shift hizo una encuesta para entender el nivel de satisfacción de los empleados con las capacitaciones. Los resultados fueron positivos y está contribuyendo al establecimiento de la cultura de seguridad en la organización.

Según Rojas, la media de satisfacción es en torno de 9 (de 10) y el 95% de los empleados afirman que las campañas de KnowBe4 aumentaron su awareness con cuestiones de seguridad.

“Esto nos ayuda mucho en procesos de auditoría junto a clientes”, afirma Bertolino. “El frente de capacitación en seguridad es un pilar para aumentar la madurez de nuestros colaboradores. Son personas que tratan directamente con clientes, ya sea porque están implementando solución en los laboratorios, ya sea dentro de la propia Shift tratando con la información de estas organizaciones.”

Shift Planifica Expandir el Programa de Concientización de Seguridad

Shift planifica ampliar el uso de la plataforma KnowBe4 para los empleados de la organización en otros países de América Latina.

“El hecho de que KnowBe4 ofrezca el contenido en otros idiomas debe facilitar esta expansión y, seguramente, es un diferencial de la herramienta de KnowBe4”, expresó Cristina. Shift también planifica usar el recurso Smart Groups para segmentar usuarios de acuerdo con el tipo de e-mail de simulado de phishing en que ellos hacen clic, entregando contenido de capacitación dirigida.

“Hoy sabemos cuáles áreas tuvieron mejor o peor desempeño en cada capacitación, así como cuáles poseen mayor índice de conclusión de las capacitaciones. A partir del análisis de estos datos, segmentar campañas puede tornarnos más eficientes”, dice Rojas.