Centro de Especializaciones Noeder

Diploma de Especialización Internacional

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - ISO 27001 Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - ISO 22301

CLASE 03

INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 22301

Mg. Ing. Julio Pereyra Rosales

Objeto y campo de aplicación

La norma ISO 22301 se implementa cuando una empresa desea :

- Entender sus necesidades y la urgencia de establecer políticas y objetivos de continuidad del negocio.
- Operar y mantener los procesos, la capacidad y los esquemas de respuesta para asegurar que pueda sobrevivir a las interrupciones.
- Monitorear y revisar el desempeño y la eficacia del SGCN
- El mejoramiento continúo basado en mediciones cualitativas y cuantitativas.

Referencias normativas

ISO 22313: 2012

Seguridad y resiliencia. Sistema Gestión de Continuidad de Negocio. Guía.

ISO TS 22331: 2018

Seguridad y resiliencia. Sistema Gestión de Continuidad de Negocio. Directrices para Estrategia de Continuidad de Negocio.

ISO 31000: 2018

Gestión del riesgo.

ISO TS 22317: 2015

Seguridad social. Sistema Gestión de Continuidad de Negocio. Directrices para Análisis de Impacto en el Negocio (BIA).

ISO 19011: 2018

Directrices para auditorías de sistemas de gestión

Términos y definiciones

3.3
Continuidad de negocio
Capacidad de una organización (3.21) de continuar la oferta de productos y servicios (3.27) dentro de un periodo de tiempo aceptable a una capacidad predefinida durante una interrupción (3.10)

3.4
Plan de Continuidad de Negocio
Información documentada (3.11) que orienta a una organización (3.21) para responder a una interrupción (3.10) y reanudar, recuperar y restaurar la oferta de productos y servicios (3.27) de acuerdo con sus objetivos (3.20) de continuidad de negocio (3.3)

3.5
Análisis del impacto al negocio
Proceso (3.26) en el que se analiza el impacto (3.13) de una interrupción (3.10) conforme avanza el tiempo, en la organización (3.21)

3.10
Interrupción
Incidente (3.14), bien sea esperado o no, que causa una alteración negativa y no planeada de la oferta esperada de productos y servicios (3.27) de acuerdo con los objetivos (3.20) de una organización (3.21)

3.13
Impacto
Resultado de una interrupción (3.10) que afecta los objetivos (3.20)

3.14
Incidente
Evento que puede ser, o podría conducir a, una interrupción (3.10), pérdida, emergencia o crisis

Beneficios del Sistema de Gestión de Contiuidad del Negocio (SGCN)

Desde una perspectiva empresarial	• Apoyar sus objetivos estratégicos. • Crear una ventaja competitiva. • Proteger y mejorar su reputación y credibilidad. • Contribuir a la resiliencia organizacional;
Desde una perspectiva financiera	• Reducir la exposición legal y financiera. • Reducir los costos directos e indirectos de las interrupciones.
Desde la perspectiva de las partes interesadas	• Proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente. • Considerar las expectativas de las partes interesadas. • Confiar en las capacidades de la organización para tener éxito.
Desde una perspectiva de procesos internos	• Mejorar su capacidad para seguir siendo efectivos durante las interrupciones. • Demostrar un control proactivo de los riesgos de manera eficaz y eficiente. • Abordar las vulnerabilidades operativas

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización debe determinar :

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de partes interesadas

La organización debe determinar :

Partes interesadas que son pertinentes al SGC.

Los requisitos relevantes de estas partes interesadas para el SGCN.

4.2.1 Generalidades

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de partes interesadas

La organización debe :

Implementar y mantener procesos para identificar, tener acceso y evaluar los requisitos legales y reglamentarios vigentes relacionados con la continuidad de sus productos y servicios, actividades y recursos.

Información documentada

Documentar y mantener actualizada dicha información.

Asegurar de que estos requisitos regulatorios, legales y cualquier otro, vigentes sean tengan en cuenta en la implementación y mantenimiento del SGCN

4.2.2 Requisitos legales y reglamentarios

4.3 Determinar el alcance del SGCN.

La organización debe determinar :

- Límite
- Exclusiones

La organización debe determinar :

Cuestiones internas.

Cuestiones externas.

Requisitos de partes interesadas pertinentes.

Productos y servicios

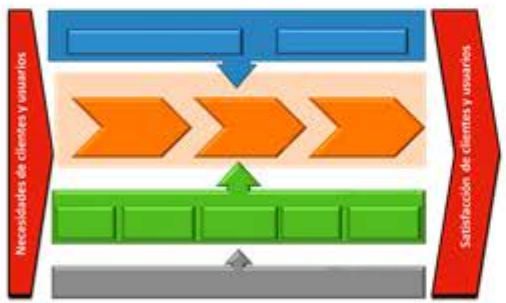
Su misión, metas y obligacioes internas y externas

Información documentada

Disponible.

4.4 Sistema de gestión de continuidad del negocio

La organización de debe establecer, implementar, mantener y mejorar el SGCN



La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGCN y su aplicación en la empresa

LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección debe:

Establecer la política y objetivos del SGCN

Integración del SGCN en los procesos del negocio.

Apoyar a otros roles de la dirección para la eficacia del SGCN.

Asegurarse de los recursos para el SGCN.

5.1 Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección debe:

Comunicación de la importancia del SGCN.

Asegurarse que el SGCN cumpla lo planificado.

Comprometerse, dirigir y apoyar a las personas para contribuir al SGCN.

Promover la mejora continua.

5.2 Política

La Alta Dirección debe establecer e implementar una Política de SGCN que:

- Apropiada al propósito de la organización
- Marco de referencia para los objetivos
- Compromiso de cumplir requisitos aplicables
- Incluye compromiso de mejora continua del SGCN

- Comunicarse dentro de la empresa.
- Disponible a las partes interesadas, según corresponda

Disponible

Información documentada

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

La Alta Dirección debe asegurar la responsabilidad y autoridad para los roles importantes se asignen y se comuniquen al interior de la organización, a fin de:

Asegurarse que el SGCN cumple la norma ISO 22301.

Informar sobre el desempeño del SGCN a la Alta Dirección.

PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización debe determinar :

- Cuestiones internas
- Cuestiones externas
- Partes interesadas
- Riesgos y oportunidades

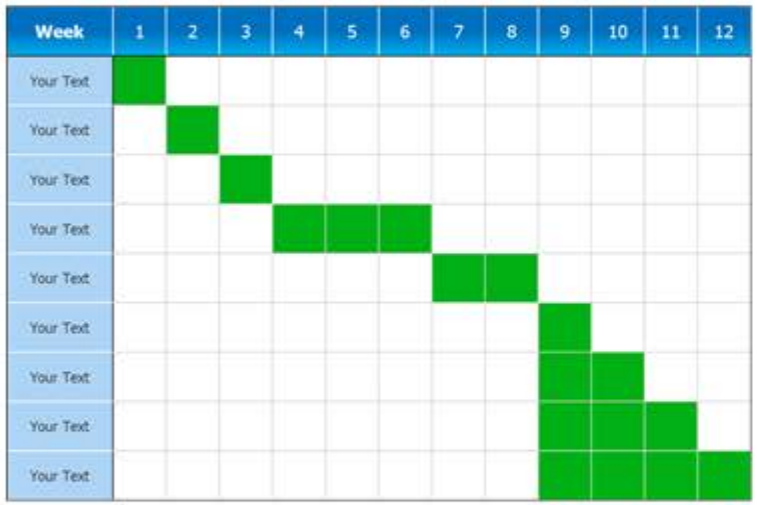
A fin de :

- Asegurar que el SGCN cumpla lo previsto.
- Prevenir o reducer efectos no deseados.
- Lograr la mejora.

6.1.1 Determinar los riesgos y las oportunidades

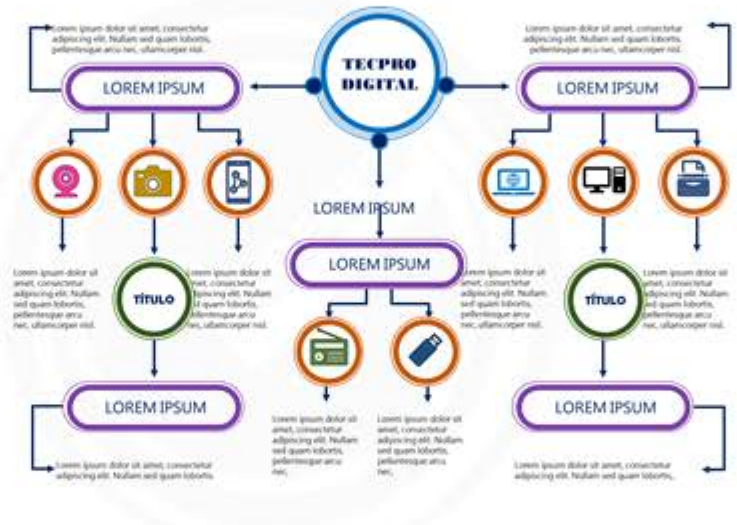
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización debe planificar:



Acciones para abordar riesgos y oportunidades

¿Cómo?



Integrando e implementando las acciones en los procesos del SGCN (8.1).

La manera evaluar la eficacia de dichas acciones.

6.1.2 Direccionar los riesgos y las oportunidades

6.2 Objetivos para la continuidad de negocio y planeación para lograrlos

6.2.1 Establecer los objetivos para la continuidad de negocio

Los objetivos del SGCN deben :

Actualizarse según convenga.

Conservar

Información documentada

6.2.2 Determinar los objetivos para la continuidad de negocio

La organización, al planificar el cómo logrará el cumplimiento de los objetivos , debe determinar: :

6.3 Planeación de cambios en el SGCN

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGCN (incluyendo los provenientes del numeral 10), estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

Debe considerar:

SOPORTE

7.1 Recursos

Debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el PHVA del SGCN.

7.2 Competencia

La organización debe :

Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño del SGCN.

Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.

Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia

Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas

Conservar

Información documentada

7.3 Concienciación

Las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de :

La política del SGCN.

Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGCN.

Sus roles y responsabilidades antes, durante y después de las interrupciones

Su contribución a la eficacia del SGCN, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la CN.

7.4 Comunicación

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGCN, que incluyan :

7.5 Información documentada

La información documentada requerida por esta Norma Internacional.

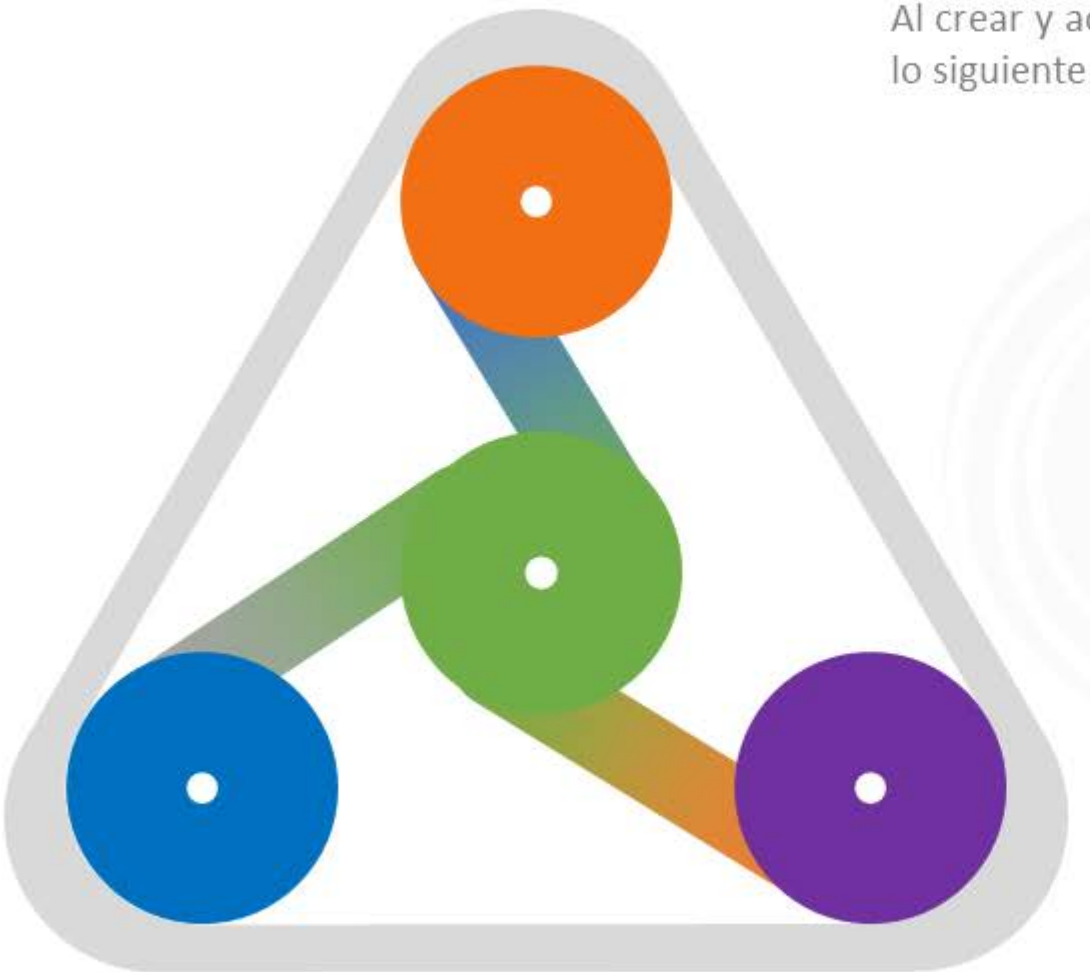
El SGCN debe incluir:

La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGCN..

Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5 Información documentada



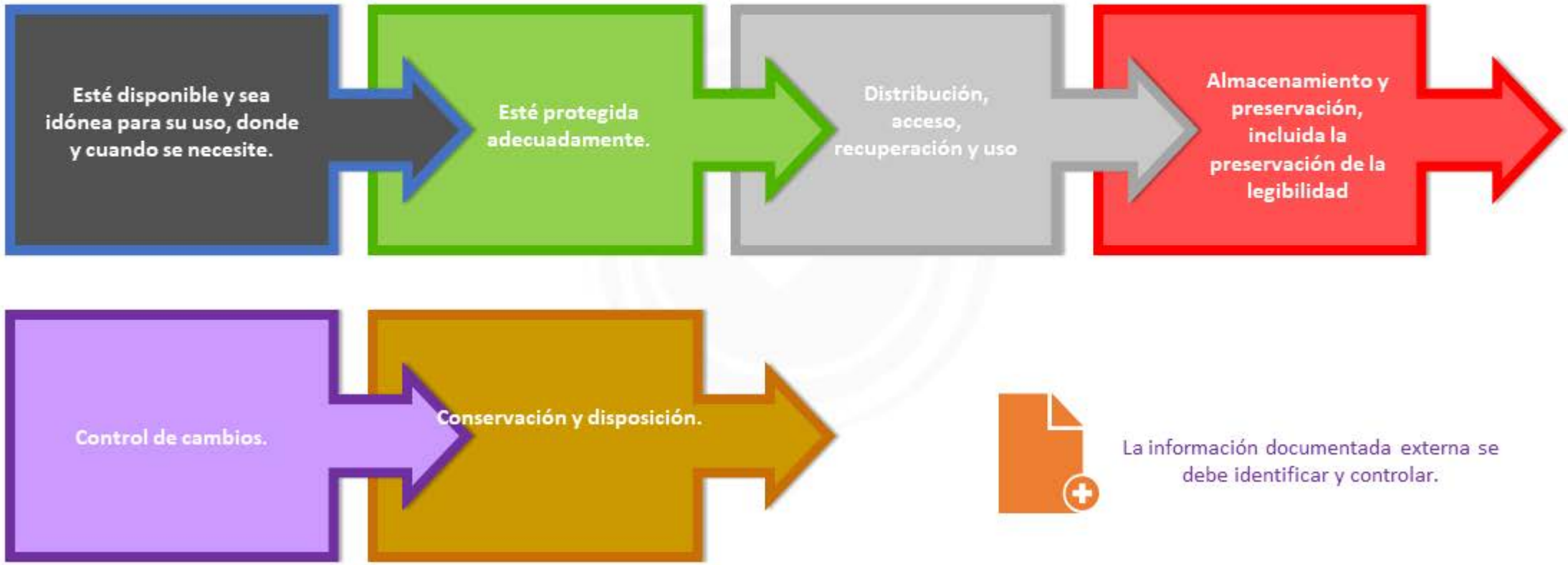
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado :

- La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)
- El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)
- La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.2 Creación y actualización

7.5 Información documentada

La información documentada requerida por el SGCN y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:



7.5.3 Control de la información documentada

OPERACIONES

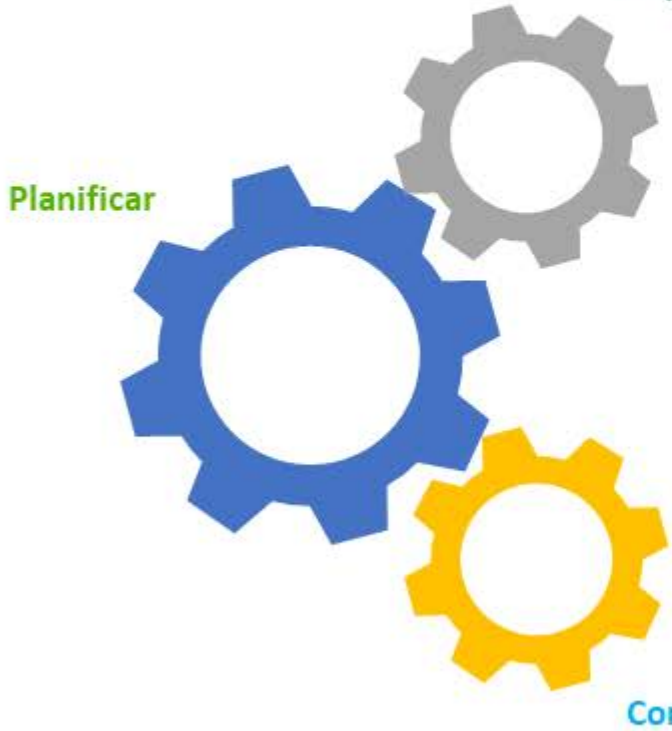
8.1 Planificación y control

La organización debe :

Implementar

Planificar

Controlar



Para implementar acciones de la planificación (numerla 6.1)

8.1 Planificación y control

Mediante :

- Establecimiento de criterios para los procesos.
- Controlar los cambios planificados y revisar la consecuencia de los cambios no previstos (tomando acciones)
- Asegurarse que los procesos externos son controlados.
- Implementación de control de los procesos acorde a los criterios.
- Determinación, mantenimiento y conservación de información documentada,

8.2 Análisis de impacto al Negocio y Evaluación de Riesgos

La organización debe :

01 Implementar y mantener procesos sistemáticos para analizar el impacto en el negocio y evaluar los riesgos de interrupción

Identificar, revisar y controlar los cambios.

02 Revisar el análisis de impacto al negocio y la evaluación de riesgos em intervalos planificados y cuando hay cambios.

8.2.1 Generalidades

La organización determina el orden en que se llevan a cabo el análisis de impacto al negocio y la evaluación de riesgos.

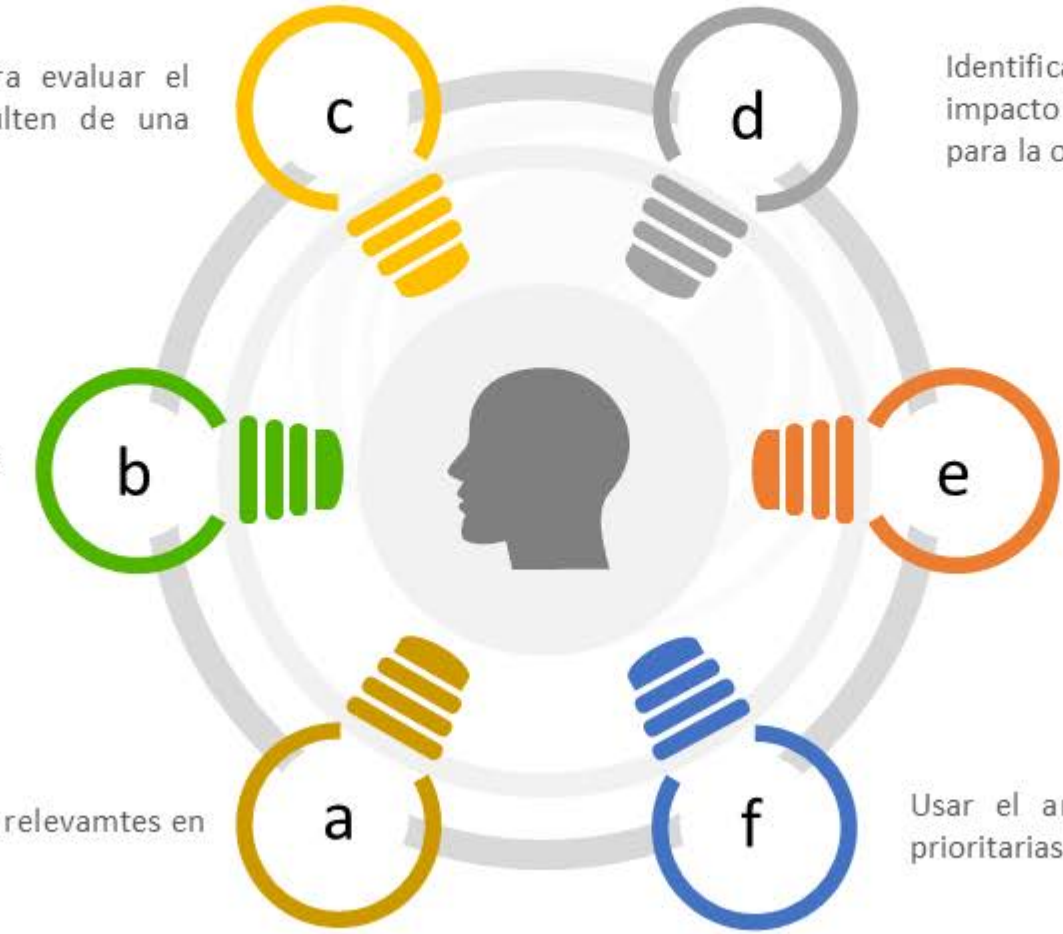
8.2 Análisis de impacto al Negocio y Evaluación de Riesgos

La organización debe usar procesos para analizar el impacto en el negocio para determinar los requisitos y prioridades de la continuidad del negocio. El proceso debe:

Usar los tipos de impacto y criterios para evaluar el impacto a lo largo del tiempo que resulten de una interrupción de estas actividades.

Identificar las actividades que soportan la provisión de productos y servicios.

Definir los tipos de impacto y criterios relevamtes en el contexto de la organización..



Identificar el periodo de tiempo dentro del cual el impacto de no reanudar las actividades sería inaceptable para la organización.

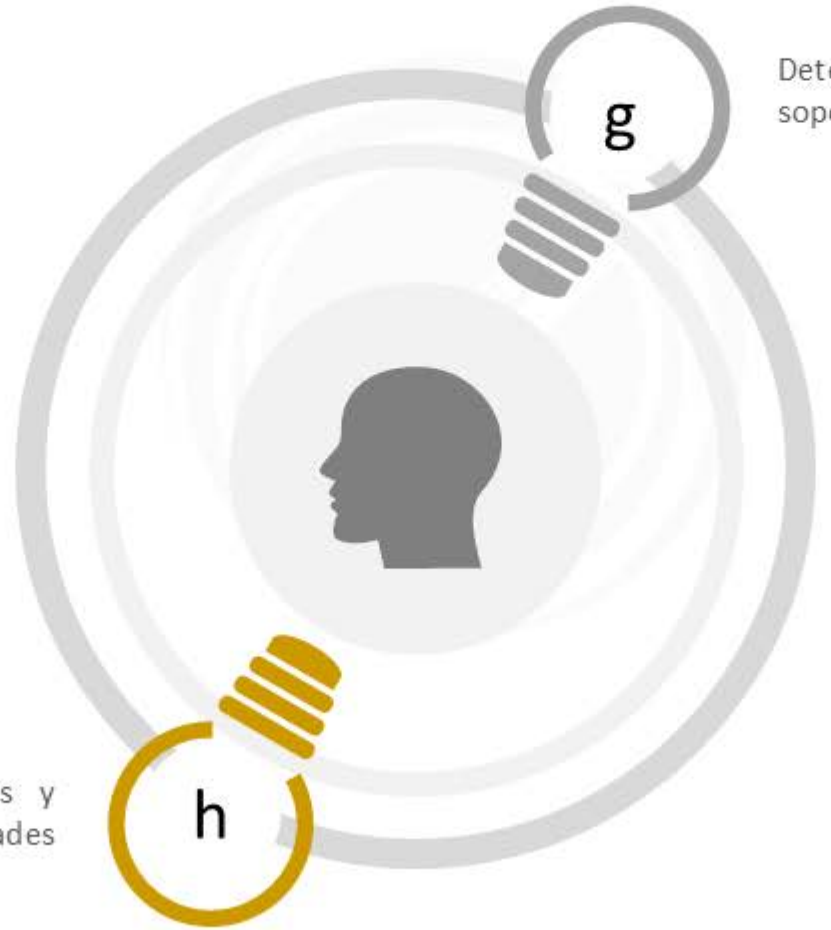
Priorizar periodos de tiempo dentro del periodo identificado (punto 4) para reanudar las actividades interrumpidas.

Usar el análisis del punto e para identificar actividades prioritarias.

8.2.2 Análisis de Impacto del Negocio (BIA)

8.2 Análisis de impacto al Negocio y Evaluación de Riesgos

La organización debe usar procesos para analizar el impacto en el negocio para determinar los requisitos y prioridades de la continuidad del negocio. El proceso debe:



Determinar cuáles son los recursos que se necesitan paa soportar las actividades prioritarias.

Determinar las dependencias, incluyendo socios y proveedores, y las interdependencias de las actividades prioritarias.

8.2.2 Análisis de Impacto del Negocio (BIA)

8.2 Análisis de impacto al Negocio y Evaluación de Riesgos

La organización debe implementar y mantener un proceso de evaluación de riesgos.
La organización debe:

Los riesgos en este subnumeral se relacionan con la interrupción de las actividades de negocio. Los riesgos y las oportunidades relacionados con la eficacia del sistema de gestión se abordan en Numeral 6.1.

8.2.3 Evaluación de Riesgos

8.3 Estrategias para la continuidad de negocio y soluciones

La organización debe :

Análisis del impacto del negocio
(numeral 8.2.2)

Evaluación de riesgos
(numeral 8.2.3)

Identificar y seleccionar las estrategias para la continuidad del negocio que considere para antes, durante y después de una interrupción (puede ser mas de una solución)

8.3.1 Generalidades

8.3 Estrategias para la continuidad de negocio y soluciones

La identificación debe estar basada en la medida que las estrategias y soluciones:

- Logren los requisitos para continuar y recuperar las actividades prioritarias dentro del periodo de tiempo
- Protejan las actividades priorizadas de la organización.
- Reduzcan la probabilidad de interrupción.
- Acorten el tiempo de interrupción.
- Limiten el impacto de la interrupción en los productos y servicio de la organización.
- Proporcionen la disponibilidad adecuada de recursos

8.3.2 Identificación de Estrategias y Soluciones

8.3 Estrategias para la continuidad de negocio y soluciones

La selección debe estar basada en la medida en que las estrategias y soluciones:

a. Cumplan con los requisitos para continuar y recuperar las actividades priorizadas dentro de los plazos identificados y capacidad acordada.

b. Consideren el importe y el tipo de riesgo que la organización puede o no asumir.

c. Consideren lo beneficios y costos asociados.

8.3.3 Selección de Estrategias y Soluciones

8.3 Estrategias para la continuidad de negocio y soluciones

La organización debe determinar los recursos requeridos para implementar las soluciones para la continuidad del negocio seleccionada. Los tipos de recursos a considerar deben incluir, pero no limitarse a:

Infraestructura física

Información y datos.

Equipos y consumible

Transporte

Hardware.

TIC

Socios y proveedores

Procedimientos.

Competencia.

Inversiones

Personal

8.3.4 Recursos requeridos

La organización debe implementar y mantener las soluciones para la continuidad de negocio seleccionadas para que puedan activarse cuando sea necesario.

8.3.5 Implementación de soluciones

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.1

Generalidades

La empresa debe:

- Implementar y mantener esquemas de respuesta que permitan una advertencia oportuna y la comunicación a las partes interesadas relevantes.
- Brindar planes y procedimientos para gestionar la organización durante una interrupción.
- Los planes y procedimientos deben usarse cuando se requieren activar las soluciones para la continuidad de negocio.

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.1 Generalidades

La empresa debe:

- Identificar y documentar los planes y procedimientos para la continuidad de negocio basados en el resultado de las estrategias y soluciones seleccionadas.

Los procedimientos deben ser:

Documentos en donde se asigne responsabilidades y funciones.

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.2 **Estructura de respuesta.**

La empresa debe implementar y mantener :

- 8.4.2.1 **Equipos responsables** de responder durante las interrupciones.
- 8.4.2.2. Los **roles y las responsabilidades** de cada equipo y las relaciones entre ellos deben establecerse claramente.

El equipo debe ser competente en (8.2.4.3) :

- Evaluar la naturaleza y el alcance de una interrupción y su impacto potencial.
- Evaluar el impacto contra los limites predefinidos que justifican el inicio de una respuesta formal .
- Activar la respuesta conveniente para la continuidad de negocio.
- Planificar acciones que necesiten emprenderse.
- Establecer prioridades (la primera prioridad debe ser la seguridad de la vida)
- Monitorear los efectos de la interrupción y la respuesta de la organización.
- Activar las soluciones para la continuidad de negocio.
- Comunicarse con las partes interesadas relevantes, las autoridades y los medios

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

Advertencia y comunicación

La empresa debe **documentar** y mantener **procedimientos** para (8.4.3.1) :

a) Comunicar interna y externamente la advertencia ,incluyendo el QUÉ, CUÁNDO, CON QUIÉN y CÓMO comunicar

Partes Interesadas
(empleados, contratistas, contactos de emergencia)

b) Recibir, documentar y responder a las comunicaciones de las partes interesadas, incluyendo cualquier sistema de asesoría nacional o regional o equivalente

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.3

Advertencia y comunicación

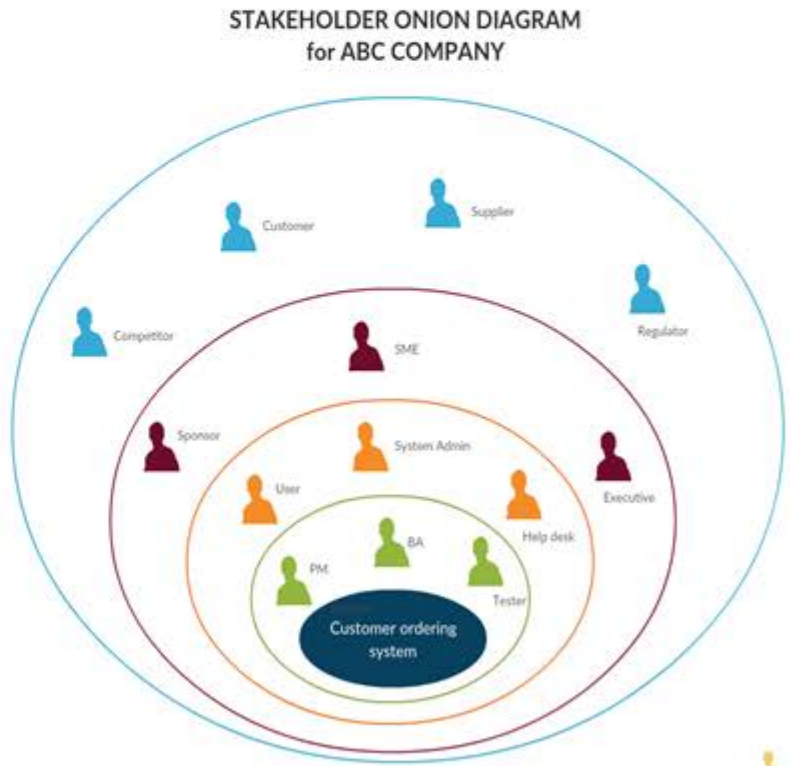
La empresa debe **documentar** y mantener **procedimientos** para (8.4.3.1) :

c) Asegurar la disponibilidad de los medios de comunicación durante una interrupción.

d) Facilitar la comunicación estructurada con los organismos de socorro.

e) Brindar detalles de la respuesta a los medios de comunicación de la organización después de un incidente, incluyendo una estrategia de comunicación.

f) Registrar los detalles de la interrupción, las acciones realizadas y las decisiones tomadas.



8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.3

Advertencia y comunicación

Cuando aplique, deben también considerarse e implementarse lo siguiente (8.4.3.2) :

a) Alertar a las partes interesadas potencialmente afectadas por una interrupción real o inminente.

b) Asegurar la coordinación y comunicación adecuadas entre las múltiples organizaciones de respuesta.

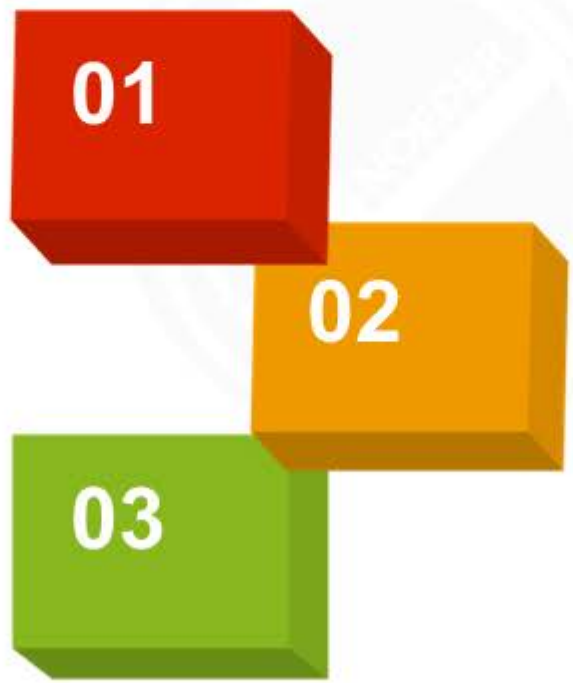
Los procedimientos de comunicación y advertencia deben practicarse como parte del programa de ejercicios de la organización como se describe en el numero 8.5

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.4

Planes para la continuidad del negocio.

8.4.4.1 La organización debe documentar y mantener **planes** y **procedimientos** para :



La continuidad del negocio.

Brindar orientación y ayudar a los equipos a responder ante una interrupción.

Ayudar a la organización en la respuesta y recuperación.

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.4

Planes para la continuidad del negocio.

8.4.4.2 Los **planes de para la continuidad** de negocio deben contener:

a) Detalles de las acciones que los equipos tomarán para:

1. Continuar o recuperar las actividades prioritarias dentro de los periodos de tiempo.
2. Monitorear el impacto de la interrupción y la respuesta de la empresa hacia ella.

b) Referencia de los límites predefinidos y los procesos para activar la respuesta.

c) Procedimientos para permitir la oferta de productos y servicios en una capacidad acordada

d) Detalles para gestionar las consecuencias inmediatas de una interrupción teniendo en cuenta:

1. Bienestar de los individuos.
2. La prevención de nuevas pérdidas o la disponibilidad de las actividades prioritarias.
3. El impacto en el medio ambiente.

8.4 Planes y procedimientos para la continuidad de negocio y soluciones

8.4.4

Planes para la continuidad del negocio.

8.4.4.3 Cada **plan** debe incluir:

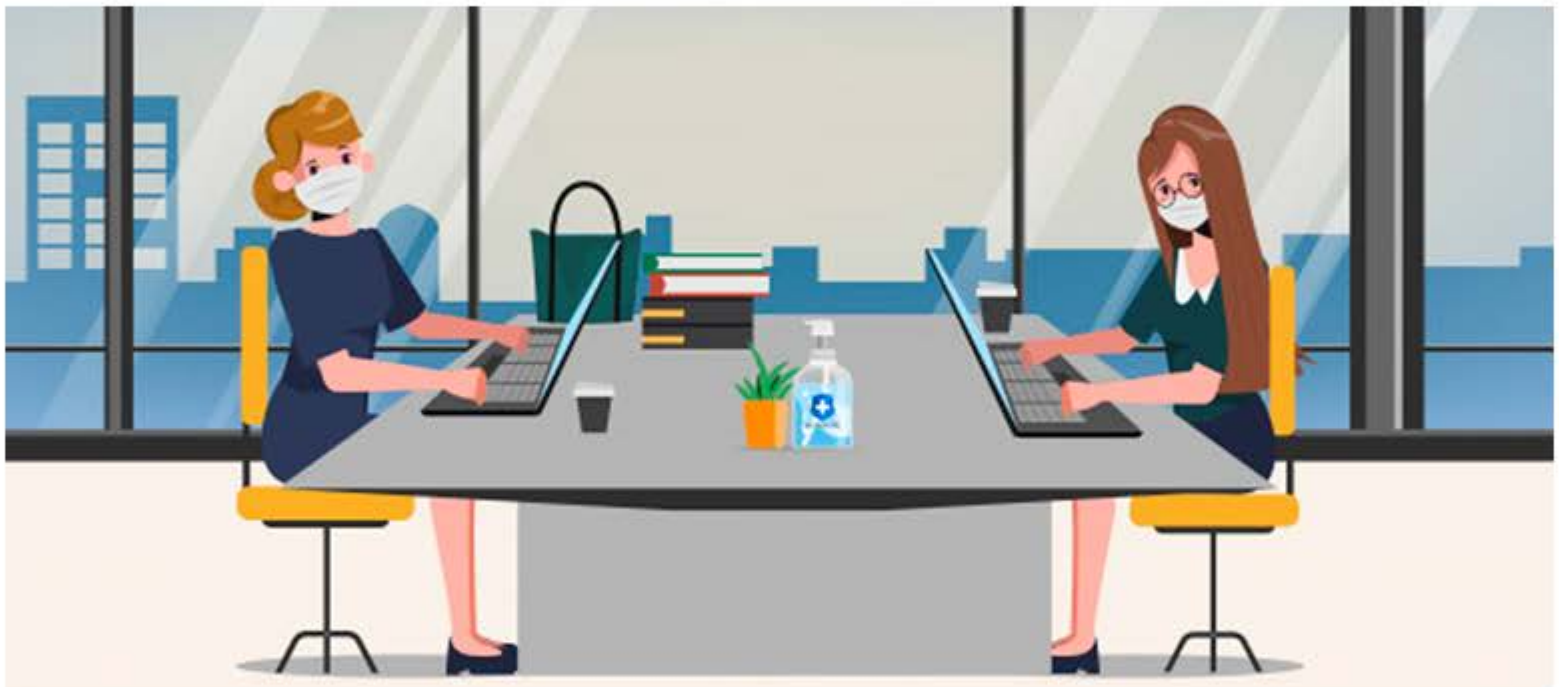
Índice

1. Propósito, alcance y objetivos.
2. Funciones y responsabilidades del equipo que implementará el plan.
3. Acciones para implementar las soluciones.
4. Información de soporte necesaria para activar (incluyendo los criterios de activación), operar, coordinar y comunicar las acciones de los equipos.
5. Interdependencia internas y externas.
6. Los recursos requeridos.
7. Los reportes requeridos.
8. Un proceso para retirarlo.

Cada plan debe ser utilizable y estar disponible en el momento y lugar en el que se requiera.

8.4.5

Recuperación



La organización debe tener procesos documentados para restaurar y volver a las actividades empresariales a partir de las medidas temporales adoptadas durante y después de la interrupción.

8.5 Ejercicios y pruebas

La organización debe implementar y mantener un **programa de ejercicios y pruebas** para validar a lo largo del tiempo la eficacia de sus soluciones y estrategias para la continuidad de negocio.

La organización debe conducir ejercicios y pruebas para:

a. Sean consistentes con los objetivos para la continuidad del negocio.

b. Estén basadas en escenarios adecuados que estén bien planificados con objetivos y propósitos claramente definidos.

c. Desarrollen el trabajo equipo, competencia, confianza y conocimiento para aquellos que desempeñan funciones con la interrupción.

d. Validen las estrategias y soluciones para la continuidad del negocio a lo largo del tiempo

8.5 Ejercicios y pruebas

La organización debe implementar y mantener un **programa de ejercicios y pruebas** para validar a lo largo del tiempo la eficacia de sus soluciones y estrategias para la continuidad de negocio.

La organización debe conducir ejercicios y pruebas para:

e. Produzcan reportes formalizados después de los ejercicio que contengan resultados, recomendaciones y acciones de mejora.

f. Se revisen en el contexto de promoción de mejora continua.

g. Se desarrollen en intervalos planificados y cuando hay cambios significantes dentro de la empresa o el contexto (en el cual opera)

8.6 Ejercicios y pruebas

La organización debe:

a. Evaluar la pertinencia, idoneidad y eficacia del análisis del impacto al negocio, la evaluación de riesgos, estrategias, soluciones, planes y procedimientos.

b. Realizar evaluaciones a través de revisiones, análisis, ejercicios, reportes ,después de incidentes y evaluaciones de desempeño.

c. Dirigir evaluaciones de la capacidad de continuidad de negocio de los socios y proveedores relevantes.

d. Evaluar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y legales vigentes, buenas prácticas industriales y la conformidad con sus políticas y objetivos de continuidad de negocio.

e. Actualizar la documentación y los procedimientos de manera periódica.

Estas evaluaciones deben ser conducidas en intervalos predeterminados, después de un incidente o activación, y cuando se presenten cambios significativos.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9. Evaluación de desempeño

La organización debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y medición
- Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.
- Cuándo y quiñen dará el seguimiento, y medición.
- Cuándo y quién realizará la evaluación y análisis de los resultados del seguimiento y medición.

Evaluar el desempeño y eficacia del SGCN.

Información documentada

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

- Es conforme con la norma ISO 22301..
- Es conforme con los requisitos establecidos por la empresa.

Si el SGCN se implementa y es eficaz.

La organización debe realizar auditorias internas a intervalos planificados del SGCN.

9.2 Auditoría Interna

9. Evaluación de desempeño

Información documentada

Evidencia de cumplimiento del programa y los resultados de auditoria.

La organización debe determinar:

Planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditoría.

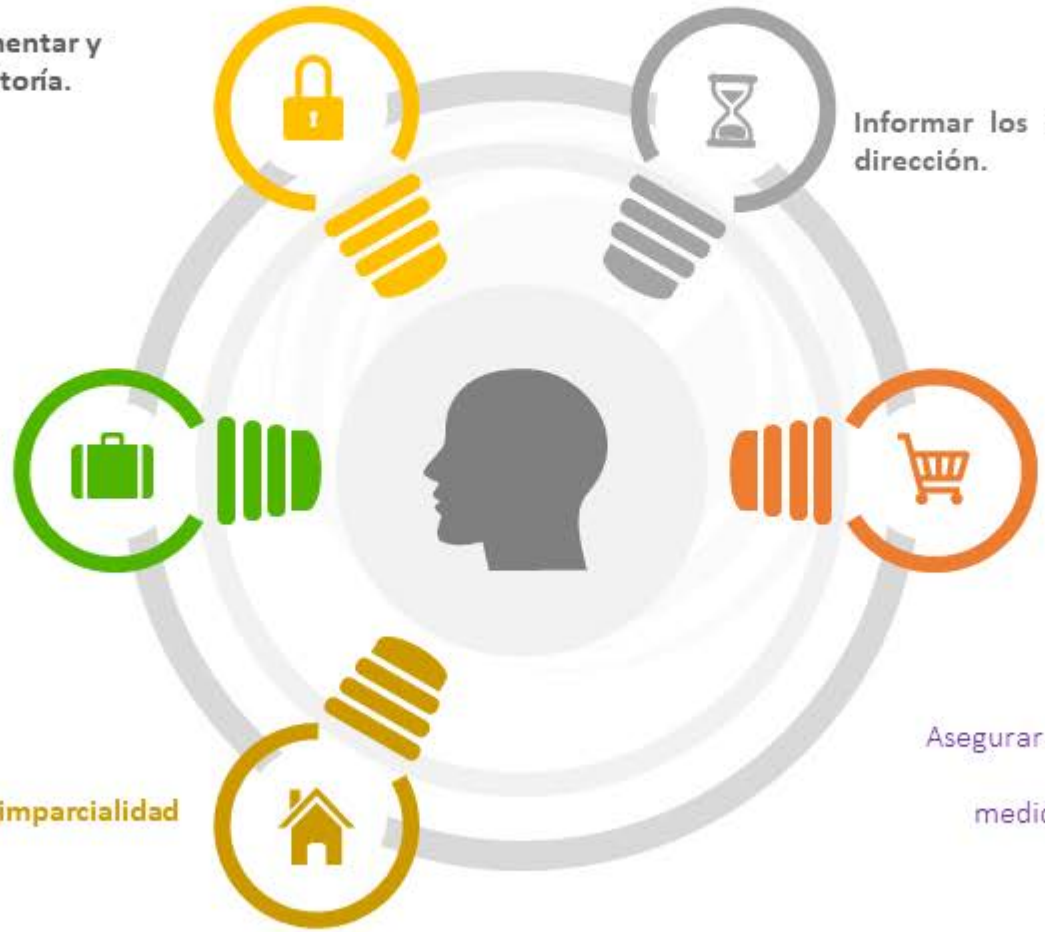
Informar los resultados de auditoría a la dirección.

Definir los criterios y alcance de auditoría.

Realizar correciones y acciones correctivas adecuadas sin demora justificada.

Selección de auditores (imparcialidad y objetividad)

Asegurar que las acciones de auditoría de seguimiento incluyan la verificación de las
medidas adoptadas y la presentación de informes de los resultados de verificación..

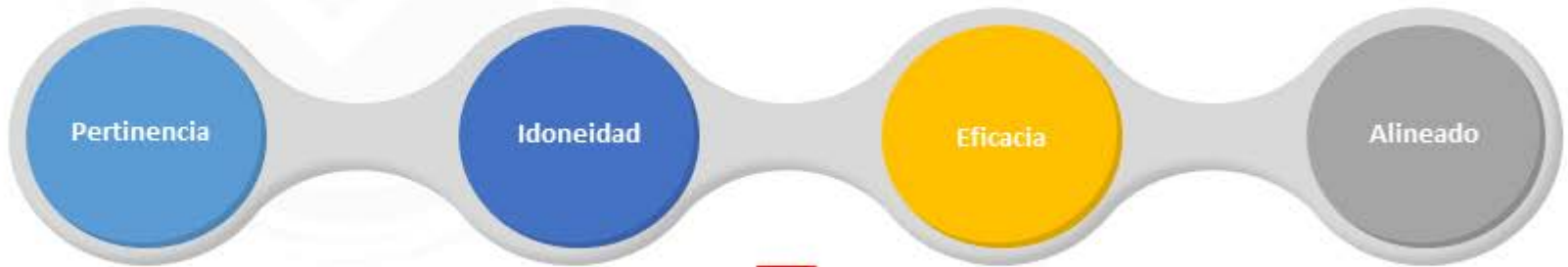


9.2 Auditoría Interna

9.3. Revisión por la dirección_ generalidades

La Alta Dirección debe revisar a intervalos planificados el SGCN.

A fin de asegurar :



DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

9.3 Revisión por la dirección_consideraciones de la revisión por la dirección.

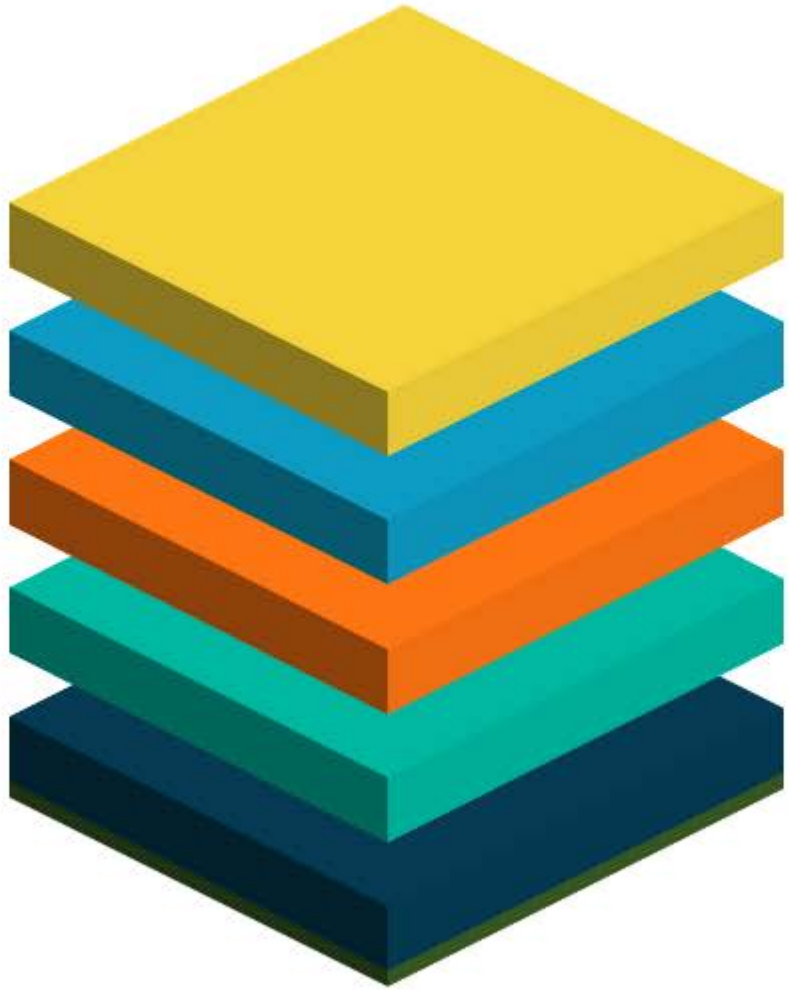
Entradas

Estado de las Revisiones por la Dirección previas

Cambios en cuestiones internas y externas

Información sobre el desempeño:

- No conformidades y acciones correctivas.
- Seguimiento y resultados de la evaluación de la medición.
- Retroalimentación de las partes interesadas.
- La necesidad de cambios del SGCN, incluyendo la Política y objetivos.
- Los procedimientos y los recursos que pueden usarse en la organización para mejorar el desempeño y eficacia del SGCN.
- Información del análisis de impacto al negocio y análisis de riesgo.
- Resultados de la evaluación de la documentación y capacidad de continuidad del negocio.
- Riesgos o asuntos no abordados de manera adecuada en cualquier evaluación de riesgo anterior.
- Lecciones aprendidas y acciones derivadas de los cuasi errores e interrupciones.
- Oportunidades para el mejoramiento continuo.



Salidas

Oportunidades de mejoramiento continuo

Cualquier necesidad de cambio:

- Variaciones en el alcance del SGCN.
- Actualización del análisis de impacto al negocio. evaluación de riesgos, estrategias y soluciones de continuidad de negocio, y planes de continuidad de negocio.
- Modificación de los procedimientos y controles para responder a los asuntos internos y externos que puedan impactar el SGCN.
- Cómo se medirá la eficacia de los controles.

Información documentada

- Comunicar los resultados de la revisión por la dirección a las partes interesadas relevantes.
- Tomar las convenientes acciones relacionadas con esos resultados.

MEJORA CONTINUA

10. Mejora

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los resultados deseado del SGCN

10.1 No Conformidad y Acción Correctiva

10. Mejora

Cuando ocurra una NC incluido por quejas se debe:

Información documentada

Naturaleza de la NC y cualquier acción tomada.
Resultado de acciones correctivas.

A
- Tomar acciones para controlar y corregir
- Hacer frente a las consecuencias

B
- Revisión y análisis de la NC
- Determinación de las causas de NC
- Determinar NC similares

C
- Según el proceso y las circunstancias

D
- Verificar que no se han presentado eventos relacionados a la NC

E
- Según el proceso y sus riesgos

F
- Cambios en todo el SGCN

G
- Proporcionales

10.1 No Conformidad y Acción Correctiva

10.1.3 Mejora Continua

¡Gracias!

Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón