



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

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

CLASE 04

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 22301**

Mg. Ing. Julio Pereyra Rosales



4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1 Enfoque a los procesos de la empresa	1 Falta de actualización en capacitaciones técnicas.
2 Eficiencia operativa.	2 Pérdida o fuga de información (Know How).
3 Minimizar el impacto de cada riesgo materializado	3 Gestión comercial.
4 Selección del personal adecuado	4 Conocimiento parcial de información contable / Financiera relevante para la gestión.
5 Reconocimiento de clientes respecto a la calidad y confiabilidad de los servicios brindados.	5 Conductas personales que impactan en el servicio e imagen de la empresa.
6 Elaboración de planes de contingencia ante situaciones críticas	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1 Mercado minero cíclico.	1 Falta de mantenimiento y actualizaciones del manual del sistema de gestión de continuidad
2 Diversificar servicios (Ampliación de la cartera de servicios).	2 Variación constante del precio del dólar
3 Implementación de otros sistemas de gestión con base a normas ISO.	3 Alto índice de convulsión social (Conflictos sociales).
4 Alta competitividad en el mercado	4 Personas contagiadas con COVID19 que interactúan con el personal de la empresa.
5 Contratación de personal de la zona de proyectos.	5 Tendencia del mercado a adjudicar servicios al menor postor.
6 Softwares o sistemas para agilizar ciertos procesos en las empresas.	6 Fiscalizaciones, sanciones o multas por parte de organismos públicos.
7 Certificación de la norma ISO 22301	7 Interrupción de actividades a nivel nacional por eventos catastróficos (fenómeno del niño, sismo de gran magnitud, pandemias, etc.)



4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Cuestiones internas

DEBILIDADES

- Salarios bajos
- Equipamiento obsoleto
- Falta de capacitación
- Ausencia de calidad
- Reactividad en la gestión
- Mala situación financiera
- Incapacidad para ver errores
- Capital de trabajo mal empleado
- Poca capacidad de acceso a créditos
- Falta de motivación de los recursos humanos
- Producto o servicio sin características diferenciadoras

FORTALEZAS

- Buen ambiente laboral
- Proactividad en la gestión
- Conocimiento del mercado
- Grandes recursos financieros
- Buena calidad del producto / servicio
- Posibilidad de acceder a crédito
- Equipamiento de última generación
- Experiencia de los recursos humanos
- Procesos de calidad
- Características únicas del producto/ servicio

AMENAZAS

- Conflictividad laboral
- Regulación desfavorable
- Cambios legislativos
- Competencia muy agresiva
- Aumento del precio de materias primas
- Tendencia desfavorable del mercado
- Excesiva competencia en el mercado
- Inexistencia de competencia (productos novedosos en los cuales no se sabe como reaccionarán los clientes).

OPORTUNIDADES

- Regulación a favor
- Competencia débil
- Mercado mal atendido
- Necesidad del producto o servicio
- Inexistencia de competencia
- Tendencias favorables del mercado
- Fuerte poder adquisitivo de los clientes

Cuestiones Externas



4. Contexto de la organización

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de partes interesadas

PARTES INTERESADAS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO – DNP	
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES ESPECÍFICAS
Presidente de la República	<ol style="list-style-type: none">1. Contar con disponibilidad de sistemas de información y aplicaciones en las que exista interoperabilidad, manteniendo el flujo de la información y disponibilidad entre el DNP para consulta y toma de decisiones.2. Protección de la infraestructura crítica cibernética.3. Respuesta oportuna en caso de emergencias.4. Cumplimiento legal y normativo asociado que se derive de la prestación de servicio del DNP.5. Mantener procesos y procedimientos actualizados6. Recuperación de procesos mediante la ejecución de estrategias de recuperación, bajo el escenario de falla de personal crítico.
<ul style="list-style-type: none">• Beneficiarios directos de productos:• Entidades del Orden Nacional Nivel Central• Entidades del Orden Nacional Nivel Descentralizado• Entidades del orden territorial	<ol style="list-style-type: none">1. Contar con disponibilidad de sistemas de información y aplicaciones en las que exista interoperabilidad, manteniendo el flujo de la información y disponibilidad entre la DNP para consulta y toma de decisiones.2. Protección de la infraestructura crítica cibernética.3. Respuesta oportuna en caso de emergencias.4. Cumplimiento legal y normativo asociado que se derive de la prestación de servicio del DNP.5. Mantener procesos y procedimientos actualizados6. Recuperación de procesos mediante la ejecución de estrategias de recuperación, bajo el escenario de falla de personal crítico.
<ul style="list-style-type: none">• Órganos de control, Fiscalía y otros• Congreso de la República	<ol style="list-style-type: none">1. Disponibilidad de la información en caso de suceder un evento de interrupción que afecte la continuidad operativa y/o tecnológica del DNP.2. Cumplimiento legal y normativo asociado que se derive de la prestación de servicio del DNP.3. Recuperación de procesos mediante la ejecución de estrategias de recuperación, bajo el escenario de falla de personal crítico.
Ciudadanía	<ol style="list-style-type: none">1. Disponibilidad de la información en caso de suceder un evento de interrupción que afecte la continuidad operativa y/o tecnológica del DNP.2. Disponibilidad de los sistemas de información y portales del DNP.3. Mantener las estrategias de continuidad del negocio activas y actualizadas.4. Atención oportuna.5. Apertura de canales alternos como medida contingente para atender las operaciones del DNP sobre los servicios ofrecidos.6. Recuperación de procesos mediante la ejecución de estrategias de recuperación, bajo el escenario de falla de personal crítico.
Servidores Públicos (funcionarios y contratistas)	<ol style="list-style-type: none">1. Disponibilidad de la información en caso de suceder un evento de interrupción que afecte la continuidad operativa y/o tecnológica del DNP.2. Continuidad de los sistemas de información y portales.3. Disminución de los efectos colaterales de un posible incidente que ocasione una interrupción en operación y/o plataforma tecnológica del DNP.4. Cumplimiento de la legislación y normativa aplicable.5. Protección de la infraestructura crítica cibernética.6. Mantener procesos y procedimientos actualizados7. Recuperación de procesos mediante la ejecución de estrategias de recuperación, bajo el escenario de falla de personal crítico.



4. Contexto de la organización

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de partes interesadas

N°	TIPO DE REQUISITO	TEMÁTICA	DOCUMENTO DE ORIGEN	TÍTULO / SECCIÓN / ARTÍCULO <small>(o apartado)</small>			DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	OBSERVACIONES
				T	S	A		
1	Legal	General	Constitución Política del Perú	-----	Capítulo I: Derechos fundamentales de la persona	Artículo 2, Inciso 15	Trabajar libremente, con sujeción a ley.	Referencial
2	Legal	General	Constitución Política del Perú	-----	Capítulo I: Derechos fundamentales de la persona	Artículo 22	El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona.	Referencial
3	Legal	General	Constitución Política del Perú	-----	Capítulo I: Derechos fundamentales de la persona	Artículo 23	El trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del Estado, el cual protege especialmente a la madre, al menor de edad y al impedido que trabajan. Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. Nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento.	Referencial
4	Legal	General	Constitución Política del Perú	-----	Capítulo I: Derechos fundamentales de la persona	Artículo 24	El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual. El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador. Las remuneraciones mínimas se regulan por el Estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores.	Referencial
5	Legal	General	Constitución Política del Perú	-----	Capítulo I: Derechos fundamentales de la persona	Artículo 25	La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el periodo correspondiente no puede superar dicho máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.	Referencial
6	Legal	General	Decreto Legislativo N° 635, Código Penal	-----	Capítulo VII: Violación de la Libertad de trabajo	Artículo 168	Será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años el que obliga a otro, mediante violencia o amenaza, a realizar cualquiera de los actos siguientes: 1. Integrar o no un sindicato. 2. Prestar trabajo personal sin la correspondiente retribución. La misma pena se aplicará al que incumple las resoluciones consentidas o ejecutoriadas dictadas por la autoridad competente; y al que disminuye o distorsiona la producción, simula causas para el cierre del centro de trabajo o abandona éste para extinguir las relaciones laborales.	Referencial
7	Legal	General	Decreto Legislativo N° 635, Código Penal	-----	Capítulo VII: Violación de la Libertad de trabajo	Artículo 168-A	El que, deliberadamente, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, y habiendo sido notificado previamente por la autoridad competente por no adoptar las medidas previstas en éstas y como consecuencia directa de dicha inobservancia, ponga en peligro inminente la vida, salud, o integridad física de sus trabajadores, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años. Si, como consecuencia de una inobservancia deliberada de las normas de seguridad y salud en el trabajo, se causa la muerte del trabajador o de terceros o le producen lesión grave, y el agente pudo prever el resultado, la pena privativa de libertad será no menor de cuatro ni mayor de ocho años en caso de muerte y, no menor de tres ni mayor de seis años en caso de lesión grave. Se excluye la responsabilidad penal cuando la muerte o lesiones graves son producto de la inobservancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo por parte del trabajador.	Referencial
8	Legal	Seguridad	Ley 26842; Ley General de Salud	-----	Capítulo VI: De las sustancias y productos peligrosos para la salud	Artículo 96	En la importación, fabricación, almacenamiento, transporte, comercio, manejo y disposición de sustancias y productos peligrosos, deben tomarse todas las medidas y precauciones necesarias para prevenir daños a la salud humana, animal o al ambiente, de acuerdo con la reglamentación correspondiente.	Obligatoria
9	Legal	Seguridad	Ley 26842; Ley General de Salud	-----	Capítulo VI: De las sustancias y productos peligrosos para la salud	Artículo 97	Cuando la importación, fabricación, transporte, almacenamiento, comercio y empleo de una sustancia o producto se considere peligroso para la salud de la población, el Estado debe establecer las medidas de protección y prevención correspondiente.	Específico
10	Legal	Seguridad	Ley 26842; Ley General de Salud	-----	Capítulo VI: De las sustancias y productos peligrosos para la salud	Artículo 98	La Autoridad de Salud competente dicta las normas relacionadas con la calificación de las sustancias y productos peligrosos, las condiciones y límites de toxicidad y peligrosidad de dichas sustancias y productos, los requisitos sobre información, empaque, envase, embalaje, transporte, rotulado y demás aspectos requeridos para controlar los riesgos y prevenir los daños que esas sustancias y productos puedan causar a la salud de las personas.	Específico



4. Contexto de la organización

4.3 Determinar el alcance del SGCN.

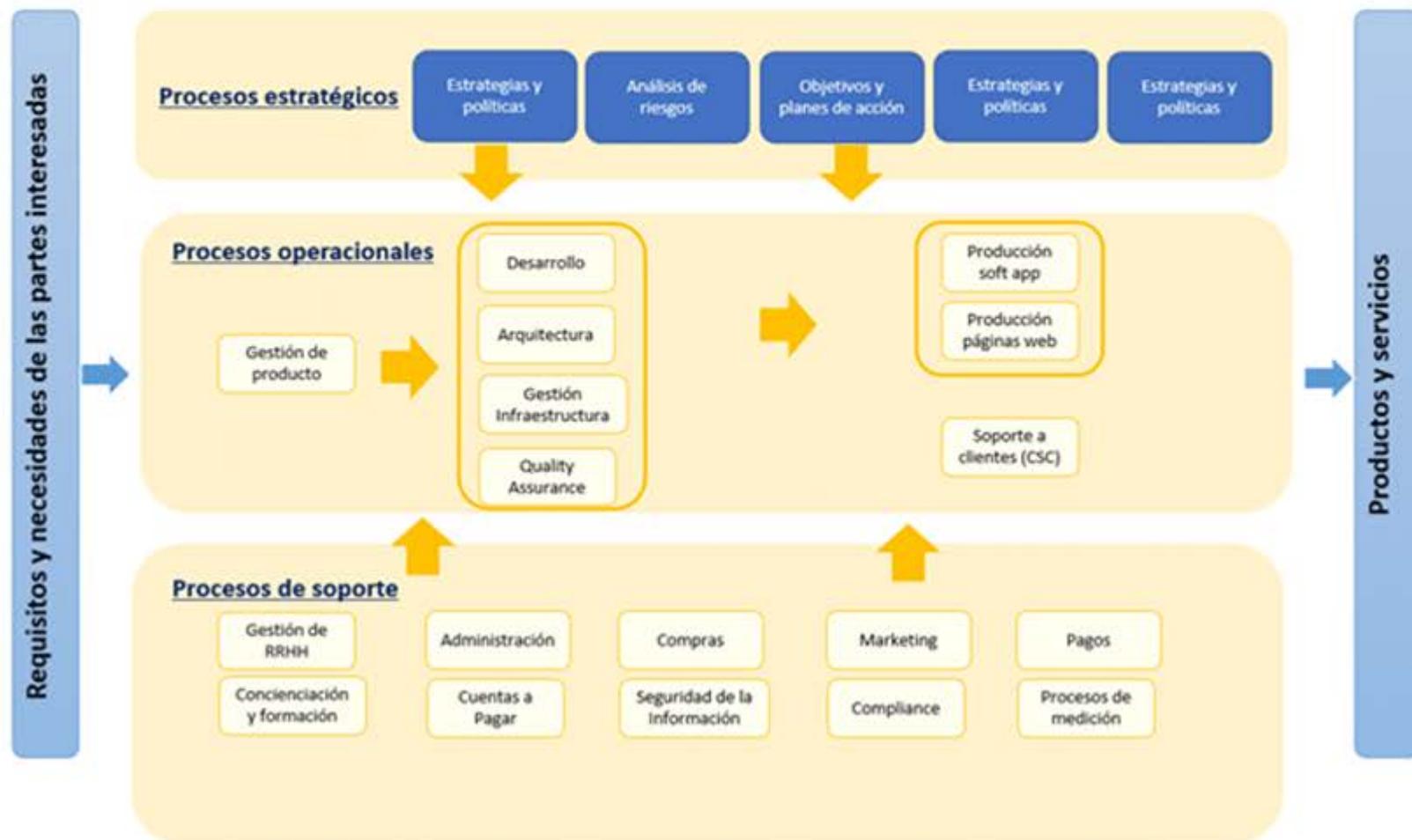


“La gestión de accesos a los edificios y oficinas; la gestión de acceso a las redes y aplicaciones; la gestión de alarmas y respuesta en edificios y oficinas; y la monitorización y contención de eventos en redes y sistemas de información”



4. Contexto de la organización

4.4 Sistema de gestión de continuidad del negocio





5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso



La Alta Dirección debe:

Establecer la política y objetivos del SGSI y que sean compatibles con la dirección estratégica.



Integración del SGSI en los procesos del negocio.



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



Asegurarse que los recursos necesarios del SGSI estén disponibles.





5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso



Comunicación de la importancia del SGSI.

Asegurarse que el SGSI cumpla lo planificado.

Comprometerse, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia de SGSI.

Promover la mejora continua.

La Alta Dirección debe:





5. Liderazgo

5.2 Política



POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El objetivo global de la Continuidad de Negocio de MAPFRE es realizar los preparativos necesarios y planificar un conjunto suficiente de procedimientos para responder de forma adecuada ante un incidente, desde el momento en que se declare el desastre hasta la vuelta a la normalidad, de forma que se reduzca al mínimo su impacto sobre el negocio.

La Política de Continuidad establece un marco apropiado a las características de MAPFRE (naturaleza, complejidad, criticidad de las actividades, etc.) que repercute directamente en el entorno operativo, centros de trabajo y cultura de empresa con el que identificar, desarrollar, implantar, operar, mantener, revisar y probar las medidas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los Planes de Continuidad de Negocio establecidos en MAPFRE, ante la materialización de un incidente.

La Política de Continuidad se sustenta en un conjunto de principios que han sido formulados basándose en las necesidades del negocio y el entendimiento de los riesgos asociados. Dichos principios son:

1. La primera premisa y el objetivo prioritario es la protección y seguridad del personal, tanto en situación normal como en situación de contingencia.
2. La Dirección de MAPFRE se responsabilizará de la gestión de los riesgos clave para la continuidad operativa de los procesos considerados críticos para la Organización.
3. MAPFRE garantizará que los Planes de Continuidad de Negocio se desarrollan e implantan de forma adecuada, teniendo en cuenta todas las áreas, proveedores y servicios críticos.
4. MAPFRE garantizará que los Planes de Continuidad de Negocio se mantienen actualizados, se revisan, se prueban y, en su caso, se mejoran de forma periódica o ante cambios significativos en premisas, personas, procesos, mercados, tecnología o estructura organizativa; para lo cual participarán activamente en dicha revisión las distintas Áreas de Negocio y de Soporte de MAPFRE con procesos identificados como críticos.
5. Las distintas Áreas de Negocio y/o de Soporte de MAPFRE nombrarán representantes con la debida experiencia para que formen parte de los Comités y Equipos de Continuidad de Negocio y participen en los Planes de Continuidad de Negocio.

6. MAPFRE garantizará que todo el personal de las distintas Áreas de Negocio y de Soporte esté informado de las responsabilidades que le competen en el marco de la Continuidad de Negocio, mediante labores periódicas de formación, divulgación y prueba de los Planes de Continuidad de Negocio.
7. MAPFRE garantizará que los procesos críticos son recuperados dentro de los márgenes de tiempo requeridos en los Planes de Continuidad de Negocio.
8. La Dirección garantizará la promoción y divulgación de la capacidad de Continuidad de Negocio dentro de la cultura de empresa, al igual que el impacto de los Planes de Continuidad de Negocio en nuevos desarrollos del Grupo.
9. MAPFRE garantizará la elaboración de planes de comunicación apropiados, tanto internos como externos, que serán revisados y actualizados de forma periódica.
10. Aunque cada unidad y sociedad de MAPFRE disponga de su propio Plan de Continuidad de Negocio, se aprovecharán las sinergias generadas por cada uno y contemplando los medios comunes de los que dispone MAPFRE.



6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

ITEM	PROCESOS CRÍTICOS	MODO DE FALLA POTENCIAL	EFFECTOS POTENCIALES	SEVER.	CAUSAS POTENCIALES	PROB.	ACCIONES DE ABORDAJE	DETECCIÓN	RIESGO S x O
1	Planificación	Incumplimiento de contrato	Inflación de costos	3	- Bajas ganancias - Cambio en el diseño	2	- Definición minuciosa de parámetros	2	6
2	Abastecimiento a proyecto	Incumplimiento de entrega de equipos y herramientas, en la fecha pactada.	Inactividad en el proyecto por falta de recursos	3	Retraso en atender el pedido	2	- Organizar las solicitudes por orden de necesidad - Tabular por fecha la atención a cada proyecto	2	6
3	Transferencia de datos	Pérdida de información	Mal uso de la información	3	Accesibilidad abierta	2	- Cuadro accesibilidad a personal especializado	3	6
4	Transporte de mercadería	Deficiente traslado de equipos calibrados	Dañar el equipo y descalibrar	3	Calibración antes del uso y plataforma inestable	1	- Contratar a un especialista en campo para la calibración	2	3



5. Liderazgo

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

TIPO DE PROCESO	ID. NIVEL 0	NIVEL 0	ID. NIVEL 1	NIVEL 1	RESPONSABLE DE PROCESO	CODIGO NIVEL 0	CODIGO NIVEL 1
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CERTIFICADOS	1	Desarrollo de la visión y estrategia corporativa	1.1	Definir el concepto de negocio y la visión a largo plazo	Gerente General	PA –DE-01	PA –DE-01.1.1
			1.2	Desarrollar la estrategia de negocio	Gerente General		PA –DE-01.1.2
			1.3	Ejecutar y medir las iniciativas estratégicas	Gerente General		PA –DE-01.1.3
	2	Gestión de los recursos financieros	2.1	Gestionar las proyecciones de la información financiera	Jefe de Finanzas	PA – RF-01	PA – RF-01.2.1
			2.2	Realizar la gestión de ingresos	Tesorero		PA – RF-01.2.2
			2.3	Gestionar la contabilidad y elaborar información financiera	Contador General		PA – RF-01.2.3
			2.4	Procesar planillas	Gerente de RRHH		PA – RF-01.2.4
			2.5	Procesar pagos y adelantos y reembolsar gasto	Tesorero		PA – RF-01.2.5
			2.6	Manejar operaciones de Tesorería	Tesorero		PA – RF-01.2.6
			2.7	Gestionar control financiero	Contador General		PA – RF-01.2.7
			2.8	Gestionar impuestos	Contador General		PA – RF-01.2.8



6. Planificación

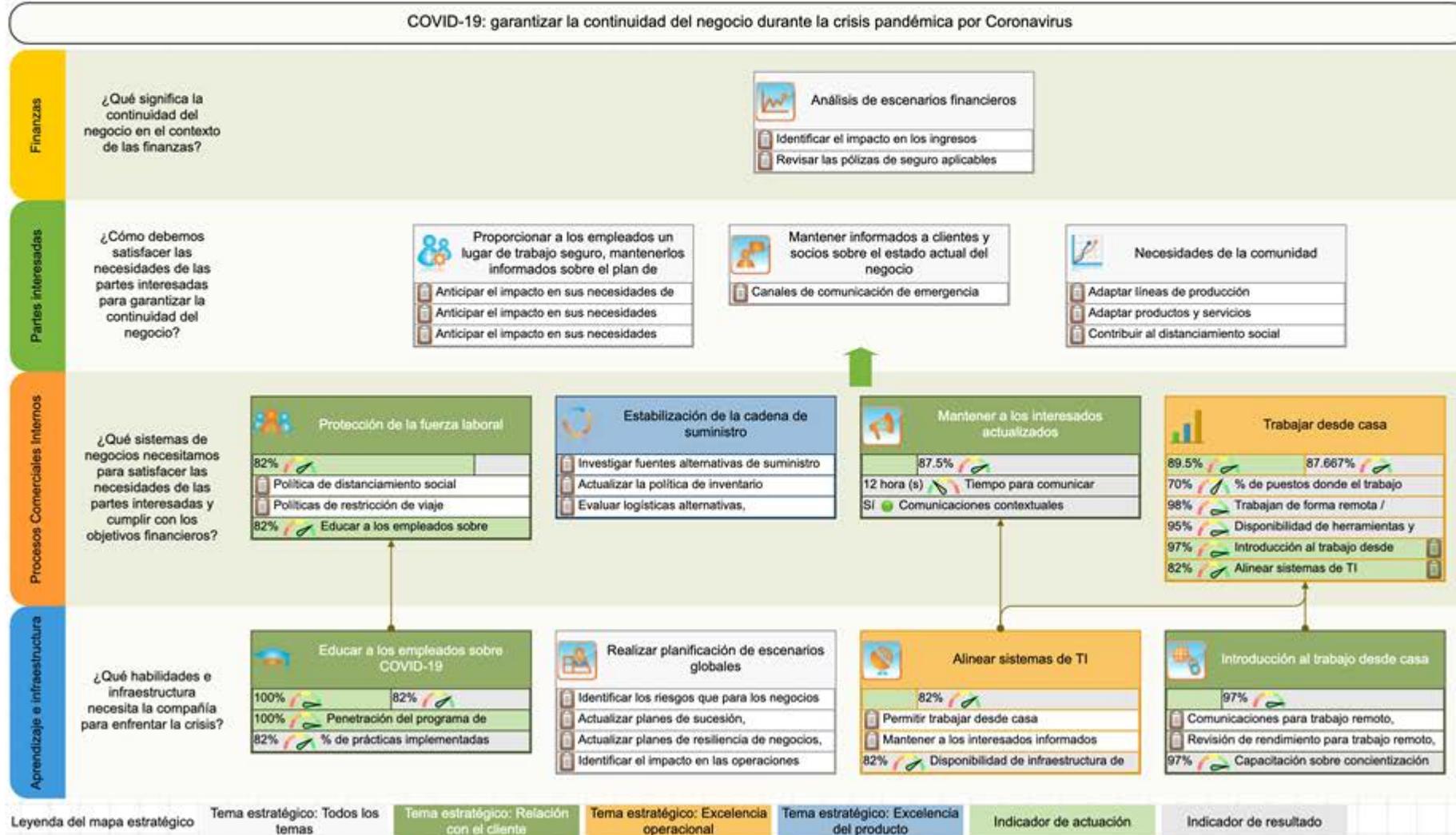
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

PROCESOS / ACTIVIDADES / ACTIVOS	FUENTE DE RIESGO			CONTROL ACTUAL	VALORACION			NIVEL DE RIESGO (G x O x D)	ACCIONES POR IMPLEMENTAR	RE - VALORACION			NIVEL DE RIESGO (G x O x D)
	DESCRIPCIÓN DE LA FUENTE DE RIESGO	CON SECUENCIA	CAU SA		G	O	D			G	O	D	
Equipos principales	Error en las computadoras asignadas al personal	Equipos no operativos	Equipos de segunda mano reformados	Programa de mantenimiento y pruebas de rendimiento antes de la asignación	5	3	2	30	Política de equipos de respaldo equivalente al 10% del parque informático	5	2	1	10
Contratos MSP	Perdida del cliente	Perdida parcial de flujo de ingresos en la empresa	Administración deficiente y baja calidad de servicio	Capacitaciones al personal y análisis de casos ocurridos con clientes de manera grupal	5	3	2	30	Contacto con el cliente para ejecutar encuestas de satisfacción semestrales	5	2	2	20
Energía eléctrica de la oficina	Perdida de energía eléctrica en oficina	Problemas para ejecutar tareas administrativas de personal de oficina	Cortes de luz programados y no programados	Se brindan laptops temporales al personal administrativo clave para trabajo remoto	3	3	1	9					0
Plataforma Xcitium	Indisponibilidad prolongada de la plataforma de gestión de servicios TI	Incapacidad para una gestión ágil de los servicios TI del cliente	Caida de servidores de proveedor o bloqueo de servicio	VPN y programas de acceso remoto alternativo (RustDesk)	4	2	3	24					0
Equipos principales	Infección de malware	Robo de datos y daño a la reputación de la empresa	Manipulación incorrecta del antivirus, desactivaciones intencionales	Despliegue de software de antivirus	5	2	3	30	Capacitación de ciberseguridad y buenas prácticas	5	2	2	20
Equipos principales	Instalación de programas no autorizados	Uso indebido de la computadora y exposición de riesgos de ciberseguridad	Permisos de administrador del personal de TI	Monitoreo del software instalado mediante plataforma Xcitium	3	3	3	27	Política de uso adecuado de dispositivos y automatización de alertas de instalación de programas	4	2	2	16



6. Planificación

6.2 Objetivos de continuidad del negocio y planeación para su consecución





6. Planificación

6.2 Objetivos de continuidad del negocio y planeación para su consecución

PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO						Código : OB-SGC-001
						Version: 001
						Fecha : Junio 2022
ASPECTOS DE LA POLITICA	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR GENERAL	PROCESOS RESPON SABLES	PARAMETRO (META)	SEGUIMIENTO	REGISTROS
SATISFACCION DE CLIENTES	Nivel de satisfacción de clientes no menos del 90%	% de satisfacción de clientes	Gestión Comercial	≥ 90%	Semestral	Encuestas de satisfacción, tabulación de encuestas, Informes de resultados
			Gestión de Ventas			
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Reducir el número de interrupciones.	Porcentaje de productos no conformes por mes	Control de Calidad	≤ 1%	Mensual	Reportes de interrupciones
		% de merma (scrap)	Producción	Extrusión ≤ 0.8% Inyección ≤ 5%	Mensual	Estadísticas mensuales de merma
EXCELENCIA DE SERVICIO	Cumplir plazos de entrega ofrecidos	% de pedidos atendidos en plazos ofrecidos	Administración de Ventas	≥ 85%	Mensual	Fecha de pedido vs. Fecha de entrega (sistema)
	Entregar productos que cumplan con las descripciones solicitadas por los clientes	Nro. de devoluciones por error en entrega de productos	Despacho	≤3%	Mensual	Reporte de devoluciones
		% observaciones por error de producto	Control de Despachos	≤0.8%	Mensual	Informe mensual de observaciones
MEJORA CONTINUA	Implementar acciones de mejora en los procesos del SGCN	Nro. de Acciones de mejora implementadas por proceso	Todos los procesos del SGCN	≥ 1	Semestral	Planes de mejora
EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTION	Optimizar el uso de recursos de la organización	% de ejecución del presupuesto	Gestión Financiera	≤100%	Mensual	Presupuestos, Informes de ejecución
CAPACITACION DEL PERSONAL	Mejorar el nivel de desempeño del personal	Cumplimiento del plan de Capacitación	Recursos Humanos	≥90%	Cuatrimestre	Plan de Capacitación
		Cumplimiento del plan de Evaluación de desempeño	Recursos Humanos	100%	Anual	Registros de evaluación, Informe de resultados
AMBIENTE DE TRABAJO	Cumplir el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	% Accidentes de Trabajo	Producción	≤ 2%	Mensual	Registros de Seguridad Industrial



7. Soporte

7.1 Recursos



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





7. Soporte

7.2 Competencia

PERFIL DEL PUESTO			
Formato N.º MN-AD-201	Fecha de vigencia: 01-10-23	Modificación N.º: 00	Página: 2 de 2

PERFIL REQUERIDO

COMPETENCIAS GENERALES.-	NIVEL DE EDUCACIÓN Y CONOCIMIENTOS. -	I	D	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ LIDERAZGO. ➤ CAPACIDAD DE GESTION A TODO NIVEL. ➤ DISPONIBILIDAD PARA TRABAJAR EN EL AREA DE OPERACIONES. ➤ INICIATIVA. ➤ CAPACIDAD DE DECISIÓN. ➤ TRABAJO EN EQUIPO ➤ CAPACIDAD DE RECONOCIMIENTO DE ÉXITOS Y ÁREAS DE MEJORA DE SUS COLABORADORES. ➤ TRABAJO A PRESIÓN. 	➤ ESTUDIOS SUPERIORES EN LA CARRERA MARITIMA O AFINES.	X		
	➤ CURSOS DE FAMILIARIZACION DE BUQUES TANQUES (OMI)	X		
	➤ CURSO FORMACION SOBRE BUQUES PETROLEROS	X		
	➤ CURSO OPIP	X		
	➤ CURSO DE SUPERVIVENCIA	X		
	➤ CURSO LUCHA CONTRA INCEDIOS	X		
	1.1 EXPERIENCIA. -			
	➤ CAPITAN DE BARCAZA O NAVE (01) AÑO	X		X
	➤ DOTACION DE BUQUES TANQUES	X		X
	➤ DOTACION DE BUQUES PETROLEROS	X		X
➤ DOTACION DE BUQUES MERCANTES O DE GUERRA	X		X	
➤ MANEJO DE OPERACIONES DE FLOTA	X		X	

I	Indispensable
D	Deseable

REGISTRO							Código: IC-SIG-REG-024.v1		
PERFIL DE PUESTO DE TRABAJO							Versión : 01		
							Fecha aprobado : 02.02.2024		
							Página:		
NOMBRE DEL PUESTO DE TRABAJO : INGENIERO DE CALIDAD									
Área	Control de Calidad	Gerencia	Técnica y Comercial	Reporta a	Gerente Técnico y Comercial	Supervisa a	No aplicale		
Reemplazo (Vacaciones, Permisos)		Técnico en Control de Calidad			Horario de Trabajo		8 horas	Turno	Diurno
OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO									
Asegurar que los productos comercializados y desarrollados por la organización cumplan con los estándares técnicos establecidos, de acuerdo a las normas nacionales e internacionales aplicables; en beneficio de los clientes y con el permanente control y prevención de los riesgos en SIG.									
PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO (COMPETENCIA)									
Educación (profesional , técnico)	Formacion (Conocimiento)			Experiencia	Habilidades				
Estudios : Titulado en Ingeniería Química , Ingeniería de Métodos o de carreras afines. De preferencia con pos grado en Especialización en Ingeniería de Materiales / Insumos Químicos	Control de Calidad			3 años de experiencia en el puesto o afines.	1. Manejo de Conflictos. 2. Comunicación efectiva. 3. Resiliencia. 4. Planificación y organización.				
	Pos Grado en Metrología y Mediciones								
	Laboratorio								
	Estudios en Tratamiento de Insumos Químicos								
	Servicio al Cliente								
	De preferencia con estudios en Comunicación efectiva con usuarios / clientes.								
	Seguridad y Salud en el Trabajo / Medio Ambiente								
	1. Respuesta ante emergencias.								
	2. Manipulación de maquinaria y equipos de laboratorio.								
	3. Manipulación de materiales peligrosos e insumos químicos.								
4. Conocimiento en prevención ante el COVID 19									
4. Peligros y Riesgos / Aspectos Ambientales en actividades de laboratorio / control de calidad.									



7. Soporte

7.3 Concienciación



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





7. Soporte

7.4 Comunicación

Proceso/ Área	EMI SOR	MENSAJE	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
	¿Quién comunica?	¿Qué comunicar?	¿Cómo comunicar?	¿Cuándo comunicar?	¿A quién comunicar?
SGCN - Actividades integradas	Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGT).	Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Antisoborno y Seguridad de la Información	- A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión. - Afiches. - Charlas de sensibilización.	Permanentemente.	A los Equipos que se encuentran dentro de los alcances del Sistema Integrado de Gestión.
SGCN - Actividades integradas	Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGT).	RGG DeSGCNación del RAD y Coordinadores del SGCN.	A través de correo electrónico.	Cuando se deSGCNne al RAD y Coordinadores del SGCN.	Al RAD y los Coordinadores del SGCN.
SGCN - Actividades integradas	Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGT).	Funciones y responsabilidades del RAD y Coordinadores del SGCN.	A través del Manual del SGCN.	Cuando se deSGCNne al RAD. Cuando se deSGCNne a los Coordinadores del SGCN.	Al RAD deSGCNnado. A los Coordinadores del SGCN.
SGCN - Actividades integradas	Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGT).	Objetivos y Metas de la Calidad.	A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.	Anualmente o cuando haya actualizaciones.	A los Equipos que se encuentran dentro de los alcances del SGCN
SGCN - Actividades integradas	Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGT).	Manual del SGCN.	A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.	Cuando haya actualizaciones en el documento.	Los Equipos que se encuentran dentro de los alcances del SGCN.
SGCN - Actividades integradas	Gerentes. Jefes de Equipo. Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.	Manuales, Planes, Procedimientos, instrucciones y formularios, y demás documentos de la pirámide documentaria.	A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.	Cuando haya actualizaciones en el documento.	A los Equipos que se encuentran dentro del alcance del documento.
SGCN - Actividades integradas	Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.	Fichas de Caracterización de Procesos.	A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.	Cuando haya actualizaciones en el documento.	A los trabajadores dentro del alcance del documento.
SGCN - Actividades integradas	Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.	Matriz de Riesgos y Controles.	A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.	Cuando haya actualizaciones en el documento.	A los trabajadores dentro del alcance del documento.
SGCN - Actividades integradas	Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.	Matriz de Partes Interesadas.	A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.	Cuando haya actualizaciones en el documento.	A los trabajadores dentro del alcance del documento.
SGCN - Actividades integradas	Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión.	Matriz de Oportunidades.	A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGCN.	Cuando haya actualizaciones en el documento.	A los trabajadores dentro del alcance del documento.
SGCN - Actividades integradas	Gerentes. Jefes de Equipo. Coordinadores del Sistema Integrado de Gestión. Trabajadores.	Atención de Quejas.	A través de correo electrónico.	Cuando se requiera.	A los trabajadores dentro del alcance del documento.



7. Soporte

7.5 Información documentada

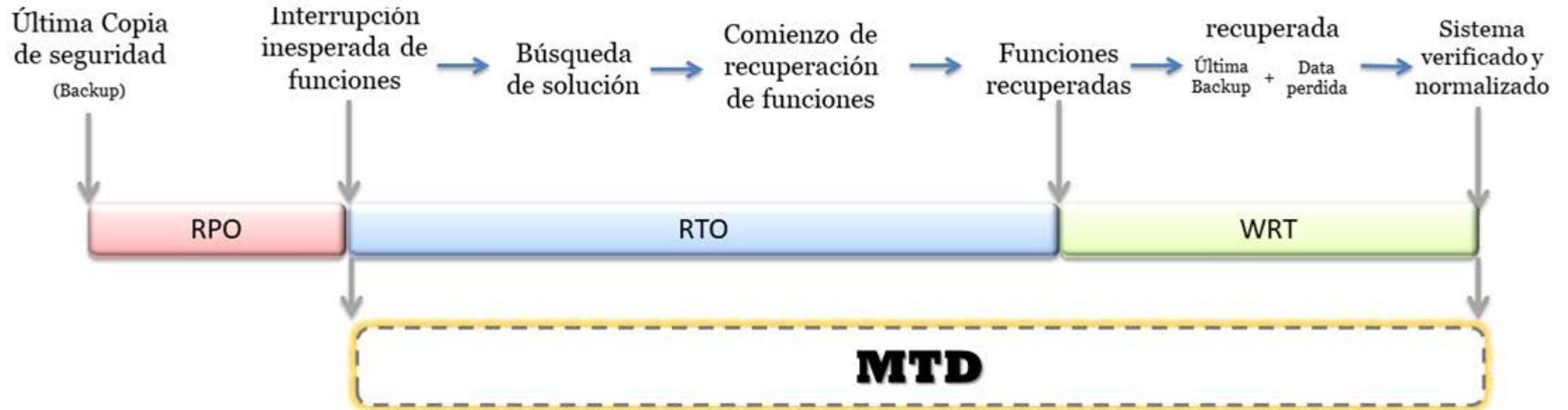
No.	Código del documento	Nombre del documento	Cláusulas relevantes de la norma	Obligatorio según ISO 22301
	00	Gestión de documentos		
1	00	Procedimiento para el control de documentos y registros	ISO 22301 7.5	
	01	Preparaciones para el proyecto		
2	01	Plan de proyecto		
	02	Identificación de requisitos		
3	02	Procedimiento para la identificación de requisitos	ISO 22301 4.2	
4	02.1	Apéndice 1 – Lista de requisitos legales, normativos, contractuales y de otra índole	ISO 22301 4.2	✓
	03	Política de continuidad de negocio		
5	03	Política de continuidad de negocio	ISO 22301 4.1, 4.3, 5.2, 5.3, 6.2, 9.1.1	✓
	04	Evaluación y tratamiento de riesgos		
6	04	Metodología de evaluación y tratamiento de riesgos	ISO 22301 8.2.1, 8.2.3	✓
7	04.1	Apéndice 1 – Cuadro de evaluación de riesgos	ISO 22301 8.2.3	
8	04.2	Apéndice 2 – Cuadro de tratamiento de riesgos	ISO 22301 8.3.3	
9	04.3	Apéndice 3 – Informe sobre la evaluación y tratamiento de riesgos	ISO 22301 8.2.3, 8.3.3	
	05	Análisis de impacto en el negocio		
10	05	Metodología para el análisis de impacto en el negocio	ISO 22301 8.2.1, 8.2.2	✓
11	05.1	Apéndice 1 – Cuestionario sobre el análisis de impacto en el negocio	ISO 22301 8.2.1, 8.2.2	✓
	06	Estrategia de continuidad de negocio		
12	06	Estrategia de continuidad de negocio	ISO 22301 8.3, 8.4.2	✓
13	06.1	Apéndice 1 – Objetivos de tiempo de recuperación para actividades	ISO 22301 8.2.2	✓

No.	Código del documento	Nombre del documento	Cláusulas relevantes de la norma	Obligatorio según ISO 22301
14	06.2	Apéndice 2 – Ejemplos de escenarios de incidentes disruptivos	ISO 22301 8.5	✓
15	06.3	Apéndice 3 – Plan de preparación para continuidad de negocio	ISO 22301 6.2	✓
16	06.4	Apéndice 4 – Estrategia de recuperación de actividad	ISO 22301 8.3	✓
	07	Plan de continuidad de negocio		
17	07	Plan de continuidad de negocio	ISO 22301 8.4	✓
18	07.1	Apéndice 1 – Plan de respuesta a los incidentes	ISO 22301 8.4.3, 8.4.4	✓
19	07.2	Apéndice 2 – Registro de incidentes	ISO 22301 8.4.3	✓
20	07.3	Apéndice 3 – Lista de ubicaciones para continuidad de negocio	ISO 22301 8.4.4	✓
21	07.4	Apéndice 4 – Plan de transporte	ISO 22301 8.3.2	✓
22	07.5	Apéndice 5 – Contactos clave	ISO 22301 8.4.3	✓
23	07.6	Apéndice 6 – Plan de recuperación ante desastres	ISO 22301 8.4.5	✓
24	07.7	Apéndice 7 – Plan de recuperación de actividad	ISO 22301 8.4.5	✓
	08	Otros documentos		
25	08.1	Plan de prueba y verificación	ISO 22301 8.5	
26	08.2	Apéndice 1 – Informe de prueba y verificación	ISO 22301 8.5	✓
27	08.3	Plan de mantenimiento y revisión del SGCN	ISO 22301 9.1.2	
28	08.4	Formulario de revisión postincidente	ISO 22301 9.1.2	✓
	09	Formación y concienciación		
29	09	Plan de formación y concienciación	ISO 22301 7.2, 7.3	✓



8. Operaciones

Tiempos de interrupción



RPO (Recovery Point Objective)

Punto en el cuál la información utilizada por una actividad se restaura para permitir que la actividad opere en la reanudación
También se le define como la cantidad máxima de pérdida de datos que se puede aceptar

RTO (Recovery Time Objective)

Período de tiempo después de un incidente dentro del cual se reanuda un producto o servicio o una actividad, o se recuperan sus recursos

MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption)

Tiempo que tomaría para que los impactos adversos, que pueden surgir como resultado de no proporcionar un producto / servicio o realizar una actividad, se conviertan en inaceptables



8. Operaciones

Análisis de impacto del negocio - BIA

PROCESOS NIVEL 0	PROCESOS NIVEL 1	RESPONSABLE DE PROCESO	OPERACIONAL	REPUTACIONAL	LEGAL Y REGULATORIO	ECONOMICO	CALCULO O+R+L+E/4= RESULTADO	CRITICIDAD
	Manejar operaciones de Tesorería	Tesorero	1	1	2	2	1.5	Medio
	Gestionar control financiero	Contador General	1	1	2	2	1.5	Medio
	Gestionar impuestos	Contador General	1	1	2	1	1.25	Bajo
Gestión y desarrollo de actividades	Gestionar las actividades de procesos	Jefe de Sistemas	1	1	1	1	1	Bajo
	Generar y definir nuevas actividades y mejoras	Líder de mejora continua	1	1	1	1	1	Bajo
Entrega de actividades de procesos	Planificar y alinear las actividades de procesos	Gerente de operaciones	1	1	1	1	1	Bajo
	Abastecer Materia Prima para los procesos en el área de archivos	Jefe de Logística	3	2	2	3	2.5	Severo
	Aprovisionar suministros, repuestos, equipos y servicios	Jefe de Logística	3	1	2	2	2	Moderado
	Producir/ Procesos de certificados , evaluación Profesional del personal	Gerente de Planta	3	1	3	3	2.5	Severo



8. Operaciones

Análisis de impacto del negocio - BIA

Categoría de impactos	Detalle
Financiero	Pérdidas financieras debido a multas, sanciones, lucro cesante o disminución de la participación de mercado
Reputacional	Opinión negativa o daño a la marca
Legal y regulatorio	Responsabilidad por litigios y retiro de la licencia para comercializar.
Contractual	Incumplimiento de contratos u obligaciones entre empresas
Objetivos del negocio	Incumplimiento de objetivos del negocio

Puntaje por impacto	Detalle
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Moderado
4	Alto.
5	Muy alto.

Nivel de impacto	Detalle
17 a 25	Impacto Alto
13 a 16	Impacto Medio
9 a 12	Impacto Bajo
5 a 8	Impacto Muy bajo



8. Operaciones

Análisis de impacto del negocio - BIA

PROCESO	PUNTAJE DE IMPACTO						NIVEL DE IMPACTO
	Financiero	Reputación	Legal y regulatorio	Contractual	Objetivos del negocio	PUNTAJE TOTAL	
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
GESTIÓN COMERCIAL	3	5	2	4	3	17	IMPACTO ALTO
GESTIÓN FINANCIERA	1	2	5	3	5	16	IMPACTO MEDIO
IMPORTACIÓN DE EQUIPOS	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
VENTAS	3	4	5	4	2	18	IMPACTO ALTO
PROGRAMACIÓN DE DESPACHOS	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
POST VENTA	5	4	2	5	2	18	IMPACTO ALTO
SISTEMAS	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
LEGAL	1	4	1	4	2	12	IMPACTO BAJO
RECURSOS HUMANOS	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
CONTABILIDAD	1	4	1	4	2	12	IMPACTO BAJO
COMPRAS DE INSUMOS MATERIALES	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO



8. Operaciones

Análisis de impacto del negocio - BIA

PROCESO	PUNTAJE DE IMPACTO						NIVEL DE IMPACTO
	Financiero	Reputación	Legal y regulatorio	Contractual	Objetivos del negocio	PUNTAJE TOTAL	
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	3	3	2	4	4	16	IMPACTO MEDIO
GESTIÓN COMERCIAL	4	5	3	4	5	21	IMPACTO ALTO
GESTIÓN FINANCIERA	4	3	3	2	4	16	IMPACTO MEDIO
IMPORTACIÓN DE EQUIPOS	3	4	4	3	3	17	IMPACTO ALTO
VENTAS	3	4	2	4	3	16	IMPACTO MEDIO
PROGRAMACIÓN DE DESPACHOS	2	3	2	4	2	13	IMPACTO MEDIO
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS	2	3	2	4	2	13	IMPACTO MEDIO
POST VENTA	2	4	2	5	3	16	IMPACTO MEDIO
SISTEMAS	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
LEGAL	1	4	1	4	2	12	IMPACTO BAJO
RECURSOS HUMANOS	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	3	4	2	4	2	15	IMPACTO MEDIO
CONTABILIDAD	1	4	1	4	2	12	IMPACTO BAJO
COMPRAS DE INSUMOS MATERIALES	3	4	2	5	3	17	IMPACTO ALTO



8. Operaciones

Evaluación de Riesgos

Análisis de severidad:

Calificación	Descripción	Detalle
1	Bajo	No genera pérdidas de ningún tipo
2	Moderado	Generaría o genera pérdidas en la empresa, pero si se pueden recuperar a medio plazo.
3	Alto	Genera o generó pérdidas en la empresa difíciles de recuperar a largo plazo.

Análisis de probabilidad:

Calificación	Descripción	Detalle
1	Rara que suceda	Se puede dar rara vez al año
2	Probable que suceda	Se puede dar en al menos un tipo específico de actividad o una vez al mes en el proceso.
3	Sucede	Se puede dar en cada uno de las actividades realizadas o diariamente en el proceso

Matriz de Calor del Riesgo (Nivel del Riesgo)

Calificación	Descripción	Detalle
6 a mas	Alto	Implementar estrategias para abordar el riesgo.
4 a 5	Medio	Revisar la conveniencia de implementar estrategias de contención y mantenimiento.
0 a 3	Bajo	No es necesaria implementar estrategias.



8. Operaciones

Evaluación de Riesgos

PROCESO	ANÁLISIS DEL RIESGO							NIVEL DE RIESGO	ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR
	Fuente de Riesgo que puedan interrumpir la continuidad del servicio y producto	Consecuencias potenciales	SEVERIDAD	Causas probables	PROBABILIDAD	Estrategias actuales	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		
GESTIÓN COMERCIAL	Riesgo de resolución unilateral de contrato o fraude.	Perdidas económica en la empresa por incumplimiento en el presupuesto.	2	Inadecuada elaboración de presupuesto, alzas en los precios y cambios en el mercado	2	Fijación de objetivos sin tener en cuenta el presupuesto	4	MEDIO	Captación de clientes con un esquema de presupuestación claro y razonable.
IMPORTACIÓN DE EQUIPOS	Fluctuación de la moneda.	Perdidas económicas por mala gestión de políticas cambiarias.	2	Desconocimiento de las fluctuaciones en las economías mundiales	3	Capacitación constante al personal sobre la política cambiaria	6	ALTO	Considerar la opción de implementar contratos Swap con el fin de mantener constante la tasa cambiaria y evitar las fluctuaciones imprevistas
COMPRAS DE INSUMOS MATERIALES	El producto comprado no cumple con las especificaciones o calidad necesitadas	Errores en el estudio y falta de políticas en el departamento de compras	3	No contar con un estudio y política de proveedores	1	Política de proveedores sin actualización, personal de compras sin capacitación	3	BAJO	Establecer una política de proveedores, en ella se podrán establecer los criterios mínimos para poder hacer un relacionamiento con un proveedor, adicional al estudio de validación y verificación de la información, como (SAGRILAF, Lavado de activos, entre otros). También se pueden obtener pólizas o garantías en los contratos para así mitigar las posibles pérdidas que puedan darse.



8. Operaciones

Evaluación de Riesgos

PROCESO	ANÁLISIS DEL RIESGO						NIVEL DE RIESGO	ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR
	Fuente de riesgo	Consecuencias potenciales	SEVERIDAD	Causa y probabilidad	PROBABILIDAD	Estrategias actuales		
PROCESO MISIONAL	ROBO DE INVENTARIOS	Pérdidas financieras, interrupción de la operación, daño reputacional.	2	Alto valor de los productos, la demanda en el mercado negro, la accesibilidad a los productos, el historial de robos, factores externos y la falta de medidas de seguridad adecuadas.	2	Realizar auditorías regulares de inventario y revisar los registros de seguridad para identificar cualquier actividad sospechosa, adicionalmente tener la ubicación de los vehículos de manera constante para tener un tiempo de reacción menor en caso de presentarse una situación de riesgo.	4	<ul style="list-style-type: none"> * Alarma con servicio de monitoreo vía teléfono. * El sistema cuenta con una batería que soporte al sistema como mínimo 3 horas en caso de fallas de suministro eléctrico. * Elementos iniciadores (sensores de movimiento, sensores magnéticos de apertura y sensores de páneles inalámbricos etc.). * Panel de control.
PROCESO DE SOPORTE	RALLOS EN LA SEGURIDAD DE TI	Afectación reputacional, pérdida de datos sensibles, costos financieros, interrupción de operaciones.	2	Falta de conciencia y formación en seguridad de los empleados, falta de políticas de seguridad claras, infraestructura de TI desactualizada, contraseñas débiles o compartidas, ataques de malware.	1	Utilizar herramientas de monitoreo de seguridad para identificar y mitigar posibles brechas de seguridad, realizar cronograma de mantenimientos preventivos con el fin de minimizar la posibilidad de que ocurra pérdida de información.	4	La compañía cuenta con coordinador de seguridad dentro de las funciones registra el acceso de personal al ingreso. Se apoyan con los controles de seguridad para acceder a los sistemas (personal autorizado) por medio de credenciales otorgar de acceso al área de servidores y UPS.
PROCESO DE SOPORTE	RESPONSABILIDAD CIVIL	Reputación dañada, demandas por responsabilidad civil, costos legales, compensación a las partes afectadas, aumento de primas de seguros, daño financiero, pérdida de clientes y ventas.	3	Productos defectuosos, negligencia en la fabricación o distribución, incumplimiento de garantías, publicidad engañosa.	1	Mantener registros detallados de seguridad de los proveedores, clientes, mercancías recibidas, enviadas y transportadas, realizar encuestas de satisfacción y seguimiento de cualquier incidente que pueda resultar en una reclamación de responsabilidad civil. Llevar un registro de aseguramientos de los trabajadores con el fin de identificar situaciones a que podrían incurrir en algún tipo de	3	La compañía cuenta con el seguro de responsabilidad civil para proteger estos riesgos (patronal, gastos médicos, contractos subcontratistas, parqueadero, cruzada, entre otros), cuenta con la formación y capacitación de sus empleados al momento de ejecutar la actividad utilizando las medidas y los elementos de protección dentro o fuera de la instalaciones. Lo anterior sujeto a lo que se puede presentar en el entorno.
PROCESO DE SOPORTE	CAMBIO DE NORMAS Y REGULACIONES	Costos adicionales de cumplimiento, competitividad y posicionamiento en el mercado, innovación y desarrollo de productos, reputación de la empresa. Acciones legales y sanciones.	2	Evolución tecnológica en la industria automotriz; preocupaciones ambientales y de seguridad, globalización y armonización de estándares, cambios políticos y geopolíticos, innovaciones en materiales y tecnología de fabricación.	1	Designar un equipo o persona responsable para realizar el monitoreo, verificar los portales gubernamentales que proporcionan información sobre regulaciones y cambios legales, así mismo utilizar herramientas de automatización para rastrear cambios en las normativas, llevar un registro de cambios legales para demostrar al momento de una auditoría el cumplimiento normativo en la organización.	2	La compañía cumple con las diversas normativas ambientales y regulaciones que garantizan la calidad, seguridad, sostenibilidad de sus productos y operaciones con ISO 9000, NEC (National electric code), REA ISO, ISO 14001 entre otras, que minimiza el impacto en el entorno. Lo anterior para operar de una manera eficiente y responsable.
PROCESO MISIONAL	PROBLEMAS DE SUMINISTRO	Pérdidas económicas, daño reputacional, costos adicionales, pérdida de clientes.	3	Complejidad en la cadena de suministro, dependencia de los proveedores, variabilidad en la demanda, fallos en la planificación y gestión.	1	Seguir y evaluar las operaciones y eventos de toda la cadena de suministro, desde el momento en que la empresa le hace un pedido o hace la prima al proveedor hasta que este llegue a las puertas de los clientes.	6	La compañía cuenta con una base amplia de diferentes proveedores con altos estándares de calidad y cumplimiento, lo cual evita la afectación directa con los clientes. Adicionalmente cuenta con controles y mantenimiento por parte del área administrativa frente a las instalaciones, almacenamiento, cubiertas, cables y juntas para conservar el excelente estado de la mercancía. Cuenta con el control y recepción del almacenamiento y despacho adecuado de la mercancía (etiquetas, estibas o pallet y placas sobre el suelo).
PROCESO ESTRATÉGICO	RIESGO DE FRAUDE	Pérdida financiera, daño a la reputación: riesgo legal y regulatorio, impacto en la moral y la cultura organizacional, pérdida de confianza de los accionistas e inversiones, interrupción de las operaciones.	2	Valor y demanda de los productos, complejidad de la cadena de suministro, transacciones internacionales, alta rotación de inventario, presión por resultados, tecnología y sistemas de información.	1	Poner en práctica la vigilancia en tiempo real de las operaciones para detectar posibles casos de eventos de fraude y delincuencia. Realizar un registro de los tiempos que tarda en ser trasladada la mercancía de un lugar a otro. Realizar monitoreo constante en temas de inventarios, para llevar el control de lo que entra y sale.	5	La compañía cuenta con las estrategias de evaluación y mitigación frente al riesgo de fraude, con el fin de reducir las incidencias, mejorando controles en la toma de decisiones, la información, los ingresos y salida de fondos, sobre los bienes usados y la percepción. Lo anterior buscando proteger los bienes de la organización de hechos fraudulentos por fraude y/o malafé de los empleados.
PROCESO MISIONAL	RIESGO DE MERCADO	Ruizaciones económicas por variaciones en base de interés, en la tasa de devaluación o cualquier otro parámetro de referencia como inflación, la política monetaria que afectan la oferta y demanda de activos financieros.	2	Pérdidas financieras, interrupción de la operación, daño reputacional, afectando la rentabilidad y la solidez financiera de la agencia de seguros.	2	Realizar auditorías regulares y una evaluación constante de riesgos y la adaptación sin costo para mantener la estabilidad en una agencia de seguros.	3	Identificar los factores de riesgo que afectan a los márgenes. Medir el riesgo del negocio con la metodología más adecuada. Gestionar activa y dinámicamente el riesgo mediante la utilización de productos financieros. Realizar periódicamente un reporte para analizar la situación del negocio en cada momento y poder tomar las medidas correctivas más adecuadas.
PROCESO ESTRATÉGICO	RIESGO REPUTACIONAL	Comportamiento inapropiado de los empleados frente a comentarios ofensivos o discriminatorios, incumplimiento de contratos o promesas que afecten la confianza del cliente, violaciones de leyes y regulaciones.	3	Pérdida financiera, daño a la reputación: riesgo legal y regulatorio, impacto en la moral y la cultura organizacional; pérdida de confianza de los accionistas e inversiones, interrupción de las operaciones.	1	Medición continua en el desempeño de la compañía y la confianza de las partes interesadas (clientes) utilizando sistemas de monitorización en tiempo real que permita adoptar un enfoque estratégico para anticipar los cambios en opiniones y percepciones.	6	La compañía cuenta con las estrategias y un manual o plan de contingencia para actuar de la mejor forma posible ante la materialización de un evento que afecte negativamente la reputación, de igual manera se cuenta con una capacidad para los sondeos de opinión y el estar al tanto de lo que dicen, piensan y perciben los clientes de interés sobre la organización.
PROCESO MISIONAL	RIESGO OPERACION	Equívocos (error humano) en procesos, falta de capacitación, fallos en el sistema informático, obsolescencia que afectan a la misma, procesos internos en el control e incumplimiento de políticas.	3	Pérdidas financieras, originadas por fallos o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, fallos operativos que afectan la atención al cliente y con los que se sanciona o indemnifican a los clientes que pueden afectar la rentabilidad.	2	Realizar constantes controles en los procesos internos de la organización para disminuir el impacto del riesgo si ocurre, o bien, para aumentar la probabilidad de alcanzar el objetivo del negocio, implementar procesos estructurados que prevengan y detecten oportunamente posibles riesgos, para así evitar que se materialicen.	6	La compañía cuenta con el personal idóneo para realizar el debido seguimiento y control por medio de evaluaciones y capacitaciones internas y externas lo cual permite detectar de manera oportuna y eficiente si existen fallas en los procedimientos de la gestión del riesgo.



8. Operaciones

Planes y procedimientos para la continuidad del negocio

a) Evento Crítico 1: Falta del Fluido Eléctrico.		
Críticidad: Alto		
Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO): Inmediatamente a 8 horas		
Coordinaciones y planes a activar	Acciones a realizar	Responsable
✓ Coordinación y comunicación con servicio externo de seguridad perimetral y monitoreo.	Actividad 1: Disponer de un sistema de análisis y evaluación de la emergencia, que facilite al Comité de Crisis la toma de decisiones, garantizando la asistencia a la población y el seguimiento de las acciones efectuadas.	Director Ejecutivo Sub directora ejecutivo Jefatura de Departamento
✓ Activar los planes de Emergencias.	Actividad 2: Delimitación de la zona afectada.	Comisión de salud ocupacional
✓ Aplicar el manual de Normas de Seguridad de laboratorios.	Actividad 3: Evaluación inicial en: Gravedad del Corte y Cantidad de población afectada.	Comisión de salud ocupacional
✓ Aplicar LRE-I-11 Manual de Normas de Seguridad de Laboratorios	Actividad 4: Realizar una evaluación de las instalaciones vulnerables (Edificios, laboratorios, etc.).	Comisión de salud ocupacional
	Actividad 5: Evaluación de dependencias críticas que afecta la continuidad del servicio a usuarios de la Institución.	
	Actividad 6: Atención a los funcionarios del edificio.	
	Actividad 7: Restitución del suministro (Reparación de desperfectos)	Jefatura de Departamento
	Actividad 8: Campaña comunicacional	Dirección ejecutiva

b) Evento Crítico 2: Alerta y reparación de fallas en Infraestructura.		
Críticidad: Alta		
Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO): Mayor o igual a 30 días		
Coordinaciones y planes a activar	Acciones a realizar	Responsable
✓ Coordinación y comunicación con servicio externo de seguridad perimetral y monitoreo.	Actividad 1: Se coordinará con todo el personal de seguridad a través del Coordinador de Seguridad Interna o quien se encuentre disponible por medio de radios de comunicación, por teléfono, o en forma personal. El área que monitorea la seguridad institucional, se mantendrá activa, en tanto lo permitan las condiciones respecto al fluido eléctrico, u otros aspectos técnicos.	Director Ejecutivo Sub director ejecutivo Jefatura de Departamento
✓ Activar los planes de Emergencias.	Actividad 2: Alerta a todas las personas que podrían estar en riesgo para evitar que ellos se expongan al peligro y así minimizar en incidente.	Comisión de salud ocupacional (CSO)
✓ Aplicar el manual de Normas de Seguridad de laboratorios.	Actividad 3: Coloque una señal de advertencia en el área afectada.	Jefatura de Departamento
✓ Aplicar LRE-I-11 Manual de Normas de Seguridad de Laboratorios	Actividad 4: Obras y Mejoras revisa y evalúa la prioridad de la situación según la gravedad y asigna el material y recurso para la atención, en caso de que no haya material se utilizara material de desecho o en su defecto la Dirección Administrativa coordinara con otras instituciones solicitando el apoyo requerido.	jefatura de Departamento y Comisión de salud ocupacional
✓ Coordinación con Bomberos de Costa Rica, Cruz Roja, Fuerza Política entre otras.	Actividad 5: Realización de teletrabajo por parte de procesos afectados, mientras se reacondiona el lugar afectado o el traslado de funcionarios a otras oficinas cercanas para que continúen labores desde ahí.	Dirección ejecutiva



8. Operaciones

Plan de continuidad del negocio

CENFOTUR	GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
PLAN DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

1. OBJETIVO

El Plan de continuidad del negocio establece los aspectos necesarios para el despliegue de estrategias que permitan la reanudación de la entrega de los productos y servicios priorizados de CENFOTUR ante la ocurrencia de eventos de interrupción.

Este Plan es el documento matriz que interrelaciona a las estrategias de continuidad con relación a la gestión de emergencias, gestión de crisis, gestión de recuperación de los servicios de TI y gestión de la reanudación de los productos y servicios priorizados. Asimismo, este Plan forma parte del portafolio de planes de continuidad de negocio de CENFOTUR.

2. ALCANCE

Las disposiciones del presente Plan son aplicables para escenarios en los cuales exista la indisponibilidad de los recursos mínimos necesario para la prestación de los productos y servicios priorizados. Es aplicable para las Jefaturas dueñas de los productos y servicios de CENFOTUR; así como para otras Jefaturas que brinden soporte a la capacidad de respuesta.

En ese sentido el presente Plan es de aplicación para la siguiente relación de productos y servicios prioritario determinado en el Análisis de impacto al negocio (BIA):

N°	Familia de productos o servicios	Producto/Servicio	MTPD	RTO	MBCO		
					Proceso	Canales digitales	Canales presenciales
01	Formación Académica	Administración hotelera	3 días	2 días	Admisión	Online (WhatsApp)	Sedes de CENFOTUR (Lima, Chiclayo y Cusco)
		Administración turística					
		Gastronomía peruana e internacional					
		Guía oficial de turismo					
02	DEE (Dirección de Extensión Educativa)	Programas de formación continua (PFC)	15 días	7 días	Ejecución de los programas	N/A	Sede Lima con alcance nacional
		Evaluación de competencias laborales (ECL)					
		Programa CALTUR – MINCETUR					
		Cursos de extensión					

3. DEFINICIONES

- Emergencia:** Una situación u ocurrencia extrema que sucede inesperadamente y que demanda una acción inmediata.
- Crisis:** Acontecimiento de importancia que podría generar daño a la CENFOTUR y pone en riesgo el desarrollo de sus planes, procesos, operaciones además de sus relaciones con clientes y grupos de interés.
- Equipos de respuesta:** Conjunto de colaboradores, usualmente relacionados con las instalaciones y con las zonas de seguridad, que se activa de inmediato si ocurriese una emergencia.
- Equipo de tecnología de información:** Conjunto de especialistas en tecnología de la información encargados de restablecer la infraestructura tecnológica, los sistemas de información o datos electrónicos.
- Equipo de soporte:** Grupo especializado que se activa para ayudar a gestionar las diversas actividades que demanda el evento.
- Evento de interrupción:** Evento ya sea esperado (por ejemplo, una huelga laboral o un huracán) o inesperado (por ejemplo, un apagón o un terremoto), que provoca una desviación negativa no planificada en la entrega/prestación de los productos y servicios priorizados.
- Objetivo mínimo de continuidad del negocio (MBCO):** Nivel mínimo aceptable de operatividad de los productos y servicios priorizados a recuperar luego de una interrupción. Puede ser definido en términos de alguna o la combinación de las siguientes variables: canales de atención volumen de operaciones, volumen de clientes, montos para la atención de operaciones y horarios de atención.
- Periodo máximo tolerable de interrupción (MTPD):** Periodo luego del cual una interrupción alcanza alguno de los niveles de impactos máximos aceptables.
- Tiempo objetivo de recuperación (RTO):** Tiempo establecido por CENFOTUR para reanudar operaciones, en caso de la ocurrencia de una interrupción. Es menor al MTPD.
- Personal clave:** Personal cuya presencia es fundamental durante un evento de interrupción y cuyo objetivo es ejecutar las actividades de los Planes de continuidad del negocio para reanudar, recuperar y restaurar la entrega de productos y servicios priorizados.
- TI:** Tecnología de la Información

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- Norma ISO 22301:2019 Seguridad y Resiliencia - Sistema de gestión de la continuidad del negocio — Requisitos.
- Plan de gestión de crisis.
- Plan de recuperación de los servicios de TI.
- Planes de emergencias.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los colaboradores involucrados en la ejecución de las actividades citadas en el presente Plan, son aquellas jefaturas que forman parte del Comité de gestión de crisis, cuya definición se encuentra establecida en el Plan de gestión de crisis; asimismo este Plan es de aplicabilidad para aquellos colaboradores que forman parte del equipo de respuesta de emergencia (Plan de emergencias), equipo de recuperación de los servicios de TI (Plan de recuperación de los servicios de TI) y personal clave (Plan de continuidad de negocios).



8. Operaciones

Plan de continuidad del negocio

6. CRITERIOS DE ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN

El presente Plan se activará cuando se presenten los escenarios identificados en la evaluación de riesgos de continuidad:

N°	ESCENARIO
01	Indisponibilidad de acceso a la Oficina Principal
02	Indisponibilidad de acceso a la Sede(s)
03	Indisponibilidad de los servicios de TI a nivel institucional
04	Indisponibilidad de los servicios de TI en la Sede(s)
05	Indisponibilidad del personal en la Oficina Principal

La presentación de dos o más escenarios en simultáneo generará la activación de dos o más planes de continuidad también en simultáneo.

Sin perjuicio de lo anterior, este Plan podría activarse cuando:

- Los dueños de los productos y servicios priorizados consideren pertinente hacerlo.
- Sea un mandato del Comité de gestión de crisis.
- La recuperación de los recursos y reanudación de actividades que soporten la entrega de productos y servicios priorizados no será posible dentro del RTO definido por CENFOTUR.

Asimismo, el presente Plan se desactivará cuando:

- El acceso a las instalaciones de la Oficina Principal y/o Sedes sea normal.
- Se hayan recuperado los servicios de TI a nivel institucional o en una Sede puntualmente.
- El personal puede trasladarse sin contratiempos desde su domicilio hasta las instalaciones de trabajo de CENFOTUR.
- Sea un mandato del Comité de gestión de crisis.

El escalamiento al Comité de gestión de crisis se encuentra detallado en los criterios de activación y desactivación del Plan de gestión de crisis.

7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN Y EL RETORNO A LA OPERACIÓN NORMAL

7.1. FASE I – PREVENCIÓN: Fase en la que se ejecutan actividades preventivas, con el objetivo de preparar la capacidad de respuesta antes de la ocurrencia de una interrupción que afecte la entrega de productos y servicios priorizados.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Jefes de unidades orgánicas	1. Imprimen el presente Plan y los custodia en su oficina como material de consulta ante situaciones reales de interrupción.	Estos documentos deben ser accesibles para sus respectivos backups, equipos de recuperación y personal clave según corresponda.
Jefes de unidades orgánicas	2. Capacitan a sus respectivos equipos de recuperación y personal clave respecto a los lineamientos y actividades descritas en el presente Plan.	Dichas capacitaciones deben formar parte del programa de capacitación y cultura establecida por CENFOTUR.
Jefes de unidades orgánicas	3. Coordinan, lideran y ejecutan pruebas al presente Plan, bajo la simulación de escenarios de	Dichas pruebas deben formar parte del Plan de pruebas de continuidad de

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
	interrupción.	CENFOTUR.
Jefes de unidades orgánicas	4. Actualizan la sucesión de personal para las actividades	Designan y forman sustitutos a nivel de personas, los sustitutos del personal clave son llamados personal alterno.

7.2. FASE II – RESPUESTA: Fase en la cual se detecta, reporta, evalúa el alcance, el estado situacional y el contexto de CENFOTUR causado por una interrupción en la entrega de productos y servicios priorizados, con el objetivo de determinar y activar las estrategias de recuperación más adecuadas.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Colaborador	1. Toma conocimiento del evento de interrupción y lo reporta a través del medio de comunicación disponible	-
Jefe de la unidad de recursos humanos	2. Vela por la ejecución de las actividades para salvaguardar la integridad física y salud de las personas	Dichos lineamientos se encuentran establecidos en los Planes de emergencia de CENFOTUR.
Jefes de unidades orgánicas	3. Se reúnen y analizan de acuerdo al contexto presentado, el RTO; así como, los criterios de activación definidos en el Plan de gestión de crisis para evaluar el escalamiento al Comité de gestión de crisis	Si la interrupción no amerita el escalamiento al Comité de gestión de crisis, se activa el presente Plan de acuerdo al escenario presentado
Jefe de la oficina de marketing	4. Prepara los protocolos de comunicación de la indisponibilidad en la prestación de los productos y servicios priorizados hacia las partes interesadas pertinentes en coordinación con los Jefes de unidades orgánicas	Todo comunicado antes de su emisión y/o publicación debe ser aprobado por la alta dirección del CENFOTUR para mitigar daños reputacionales
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, es necesario escalar al Comité de gestión de crisis: 5. Proceden a llenar el formato de estado situacional anexo al Comité de gestión de crisis para informar a la Alta dirección de CENFOTUR	Para estas situaciones el Especialista de calidad anotará todos los acuerdos que se tomen en el Comité de gestión de crisis y realizará el seguimiento de la implementación de los mismos
Jefes de unidades orgánicas	6. Lideran y encargan a sus equipos de recuperación y personal clave la aplicación de las estrategias de continuidad para lograr la reanudación de la entrega de productos y servicios priorizados dentro del RTO establecido por la empresa	Las indicaciones del Comité de gestión de crisis pueden ser extraordinarias a lo documentado en los Planes de continuidad

7.3. FASE II – RECUPERACIÓN: Fase en la cual se despliega la ejecución de actividades de la estrategia de recuperación decidida en la fase anterior.



8. Operación

Plan de continuidad del negocio

ESCENARIO N° 01: INDISPONIBILIDAD DE ACCESO A LA OFICINA PRINCIPAL

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Jefe de la unidad de recursos humanos	1. Coordina con la Policía Nacional del Perú; así como personal de vigilancia el resguardo de las instalaciones mientras dure la interrupción.	Aplicable en caso la Oficina Principal haya sufrido daños significativos o no se cuente con servicios de energía eléctrica y/o comunicaciones.
Jefe de unidades orgánicas	2. Coordina con el personal clave bajo su cargo, el traslado hacia una instalación alterna de trabajo	-
Jefes de unidades orgánicas	3. Remiten la relación de los colaboradores que se trasladarán a la ubicación alterna de trabajo	Dicha relación debe contar con la dirección exacta de cada colaborador y sus números de contacto
Jefe de la unidad de logística	4. Coordina con un proveedor de servicio de transportes, el traslado del personal clave indicado previamente hacia la instalación alterna de trabajo	Dicho traslado puede ser ejecutado con unidades de transporte propios de CENFOTUR o propios de los colaboradores
Jefe de la unidad de presupuesto	5. Brinda las facilidades con respecto a los gastos que pueda incurrir el traslado y alimentos del personal clave	Dichas facilidades contemplan la omisión de procedimientos internos de CENFOTUR respecto a la gestión presupuestal previa aprobación de la alta dirección
Personal clave y equipos de recuperación	6. Se trasladan a la ubicación alterna de trabajo	-
Jefe de la unidad de recursos humanos	7. Coordina y brinda las facilidades de acceso a las instalaciones de la ubicación alterna de trabajo	Aplica también las medidas de seguridad que corresponda
Personal clave y equipos de recuperación	8. Se ubica en su sitio de labores, coordina con el equipo de recuperación de TI la instalación y configuración de sus accesos y verifica la operatividad y disponibilidad de sus recursos de trabajo	En caso de requiera instalar a más personal en la ubicación alterna de trabajo, esta se realizará de manera progresiva según el transcurrir del tiempo hasta la disponibilidad total o parcial de la Oficina Principal
Personal clave	9. Inicia con la reanudación de las actividades	Dando prioridad a aquellas necesarias para la recuperación de los productos y servicios priorizados dentro del RTO
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, la instalación de la Oficina Principal no sufrió daños: 10. Evalúan la activación del trabajo remoto priorizando la reanudación de actividades del personal clave	Siempre y cuando el centro de datos principal y los servicios de TI se encuentren disponibles

ESCENARIO N° 02: INDISPONIBILIDAD DE ACCESO A LA SEDE(S)

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Líder de los productos de formación	1. Evalúa y ejecuta las actividades aplicables según el contexto presentado para la continuidad de la prestación de los productos de formación	Se puede optar por las modalidades virtuales
Jefe de sede	2. Orienta al personal de la agencia con respecto a la prestación de los productos de formación de forma presencial	-
Jefes de unidades orgánicas	3. Evalúan y determinan la estrategia a asumir con respecto a la reanudación en la entrega de productos y servicios de la sede afectada	-
Jefes de unidades orgánicas	4. Dotan de los recursos necesarios para la recuperación de las instalaciones y recursos afectados	Pudiendo buscar un local alterno que cumpla con los requisitos mínimos para la reanudación
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, la instalación de la Oficina Principal no sufrió daños: 5. Evalúan la activación del trabajo remoto priorizando la reanudación de actividades del personal clave	Siempre y cuando el centro de datos principal y los servicios de TI se encuentren disponibles

ESCENARIO N° 03: INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI A NIVEL INSTITUCIONAL

En este escenario se activa el Plan de recuperación de los servicios de TI. **Ver Anexo 04.**

ESCENARIO N° 04: INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI EN LAS SEDES

En este escenario activa el Plan de recuperación de los servicios de TI. **Ver Anexo 04.**

ESCENARIO N° 05: INDISPONIBILIDAD DE PERSONAL EN LA OFICINA PRINCIPAL

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Jefes de unidades orgánicas	1. Encargan la ejecución de las actividades priorizadas al personal clave, caso contrario lo delegan al personal clave	-
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, la hay daños graves en el personal clave y personal alterno:	Se debe listas las destrezas necesarias para cubrir con los requisitos mínimos de conocimiento; asimismo, se debe elaborar material de formación e impartirlo al personal



8. Operación

Ejercicios y pruebas

	GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
PLAN DE PRUEBA	

1. OBJETIVO

El objetivo del presente Plan es probar y medir la capacidad de CENFOTUR frente a eventos de interrupción que alteren la normal entrega de productos y servicios priorizados a través de la simulación de estos eventos que estresen a los involucrados; así como documentar los resultados para identificar oportunidades de mejora y por consecuencia aplicar la mejora continua en el SGCN.

2. ALCANCE

El presente Plan de pruebas involucra al Comité de gestión de crisis, Dueños de los planes de continuidad, Personal clave, proveedores críticos para la continuidad de operaciones y colaboradores en general de CENFOTUR.

3. PLAN DE PRUEBAS DE CONTINUIDAD 2023

PLAN A PROBAR	ESCENARIO	RESPONSABLE	TIPO DE PRUEBA	LUGAR	FECHA DE EJECUCIÓN
Plan de continuidad del negocio	Indisponibilidad de acceso a la filial Cusco por manifestaciones	Jefe de la Dirección de formación académica	Prueba de escritorio	Oficina Principal	I Trimestre 2023
Plan de recuperación de los servicios de TI	Indisponibilidad de la información de DFA y DEE por Ciberataque	Jefe de la Oficina de gestión de tecnologías de la información	Restauración de copias de respaldo	Oficina Principal	II Trimestre 2023
Planes de emergencia	Daños severos en la integridad física de personal	Jefe de la unidad de recursos humanos	Simulacros de evaluación	Oficina Principal o filial	III Trimestre 2023
Plan de gestión de crisis	Indisponibilidad de los servicios de TI a nivel nacional con duración mayor a 1 día	Jefe de la Oficina de gestión de tecnologías de la información	Prueba de escritorio	Oficina Principal	IV Trimestre 2023

A continuación, se describen los tipos de pruebas que se pueden ejecutar:

- **Escritorio:** Prueba donde se valida la documentación definida sobre el plan para revisar su estructura y vigencia, documentos tales como manuales, procedimientos, guías y listas de verificación, entre otros.
- **Recorrido:** Prueba donde se revisan una a una las actividades definidas en los procedimientos del plan y se ejecutan a medida que se van revisando. Dicha ejecución tiene como objeto corroborar globalmente (no debido a un escenario específico) que las actividades son efectivas y consistentes.
- **Componente:** Prueba de validación de un elemento específico del plan, como los árboles de llamadas, recuperación de un aplicativo o funcionalidad específica, entre otros.
- **Funcional:** Prueba asociada a una línea de negocio específica, tal como la respuesta de los proveedores, respuesta del equipo de apoyo externo y revisión de acuerdos de nivel de servicio.
- **Simulacro:** Prueba integrada con diferentes Dependencias de la Entidad, que implica un mayor nivel de complejidad en las acciones a ejecutar, como por ejemplo movilizaciones del personal y activación del Centro de Computo Alterno (CCA).
- **Anunciada:** Prueba conocida por todos los participantes antes de ser ejecutada.
- **Sorpresa:** Prueba no anunciada, conocida solo por las personas que diseñan la prueba.



9. Evaluación de desempeño

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

OBJETIVO	INDICADOR DE GESTIÓN	META
Aumentar la satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la entidad.	$\% \text{ De satisfacción de los usuarios} = \frac{\text{Número de usuarios que calificaron bien o excelente los servicios prestados por la entidad en la encuesta de satisfacción}}{\text{Número total de usuarios encuestados}} \times 100$	10%

OBJETIVO	INDICADOR DE IMPACTO	META
Mejorar los ingresos de la población Bogotana por medio de un trabajo digno y sostenible.	$\% \text{ Variación de los ingresos} = \frac{\text{Ingresos después de implementar el proyecto} - \text{Ingresos antes de implementar el proyecto}}{\text{Ingresos antes de implementar el proyecto}} \times 100$	20%



9. Evaluación de desempeño

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

QUE	MÉTODO	CÓMO	QUIÉN	CUÁNDO
CUMPLIMIENTO DE DISPOSITIVOS LEGALES	Seguimiento	1. Revisión de nuevos requisitos legales y otras (Matriz Legal)	Gerente Legal	1. Mensual.
		2. Inspecciones / Auditorías / Retroalimentación de Partes Interesadas	Gerente del SGCN	2. De acuerdo al registro de Planificación del SGCN
		3. Seguimiento de la gestión de riesgos, oportunidades, interrupciones e incidentes	Gerente del SGCN	3. Bimensual
	Medición	1. Indicadores : Cuadro de Objetivo del SGCN.	Gerente Legal	1. De acuerdo al registro de Planificación del SGCN
		2. % de cumplimiento legal	Gerente Legal	2. De acuerdo a resultados de Fiscalizaciones / Auditorías Legales
	Análisis	1. Tratamiento de Acciones Correctivas.	Gerente del SGCN	De acuerdo a necesidad / detección
		2. Tratamiento de No Conformidades.	Gerente del SGCN	
		3. Reuniones /Juntas de Trabajo. Seguimiento.	Todas las procesos	
	Evaluación	1. Tratamiento de Acciones Correctivas (seguimiento de la eficacia de Acciones Correctivas)	Gerente del SGCN	De acuerdo a necesidad / detección / Planificación del SGCN
		2. Auditorías Externas	Auditor externo / interno	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Seguimiento	1. Inspecciones en campo / actividades administrativas	Gerentes de área	1. De acuerdo al registro de Planificación del SGCN
		2. Auditorías Internas / Externas	Auditor externo / interno	2. De acuerdo al registro de Planificación del SGCN
		3. Matriz de riesgos y oportunidades	Gerente del SGCN	3. Mensual.
	Medición	1. Indicadores del SGCN	Gerente del SGCN	1. De acuerdo al registro de Planificación del SGCN
		2. Número de riesgos y oportunidades materializados y aprovechados (respectivamente)	Gerentes de área	2. Mensual.
	Análisis	1. Tratamiento de Acciones Correctivas.	Gerente del SGCN	De acuerdo a necesidad / detección
		2. Tratamiento de No Conformidades.	Gerente del SGCN	
		3. Reuniones de Trabajo. Seguimiento.	Todas las procesos	
	Evaluación	1. Tratamiento de Acciones Correctivas (seguimiento de la eficacia de Acciones Correctivas)	Gerente del SGCN	De acuerdo a necesidad / detección
		2. Auditorías Externas.	Auditor externo / interno	
3. Revisiones por la Dirección		Gerente General		
LOGRO DE OBJETIVOS DEL SGCN	Seguimiento	1. Inspecciones en campo / actividades administrativas	Gerentes de área	1. De acuerdo al registro de Planificación del SGCN
		2. Auditorías Internas / Externas	Auditor externo / interno	2. Mensual.
		3. Cuadro de Seguimiento de Controles.	Gerente del SGCN	3. Trimestral
	Medición	Cuadro de Objetivos / Indicadores / Metas.	Gerente del SGCN	2. De acuerdo al registro de Planificación del SGCN
		Análisis	1. Tratamiento de Acciones Correctivas.	Gerente del SGCN
	2. Tratamiento de No Conformidades.		Gerente del SGCN	
	3. Reuniones de Trabajo. Seguimiento.		Gerentes de área	
	Evaluación	1. Tratamiento de Acciones Correctivas (seguimiento de la eficacia de Acciones Correctivas)	Gerente del SGCN	De acuerdo a necesidad / detección
		2. Auditorías Externas	Auditor externo / interno	
		3. Revisiones por la Dirección	Gerente General	



10.Mejora

Acciones correctivas y no conformidades

FECHA: 03/01/2024

Origen de la No Conformidad	Proceso / Lugar en donde se detectó la No Conformidad
Reclamo	Control de Calidad
Salida No Conforme	
Incumplimiento de Procedimientos Misionales	
Incumplimiento de Procedimientos del SGCN	
Incumplimiento de Metas de Indicadores	
Seguimiento y Evaluación de Proveedores	Representante de la Alta Dirección (RAD)
Auditoría Interna	
Auditoría Externa	
Otro:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Incumplimiento:

No se realizó capacitación de acuerdo con el Programa Anual de Capacitación del SGCN 2024.

Evidencia:

Se solicitó al Coordinador del SGCN (Señor Aquiles Cine) el registro de capacitación de los siguientes temas (de acuerdo con el REG-SGCN-GTH-003 Programa Anual de Capacitación del SGCN):

- Verificación y trazabilidad de instrumentos de medición (programado el 3.11.2023)
- Pruebas y ensayo en Planta (6.12.2023)

El Coordinador del SGCN manifiesta que dichas capacitaciones no se han realizado y no existen registros de evidencia.

REQUISITO: 7.2 c (ISO 22301:22319) (OTROS): PRO-GTH-007 Capacitación del personal

Generado por: Irwin Damasco Gowin

responsable de Área: Aquiles Cine

ACCIÓN (ES) INMEDIATA (S) (acción que elimina la no conformidad)

Realización de la capacitación de los cursos: "Verificación y trazabilidad de instrumentos de medición" y "Pruebas y ensayo en Planta"

Responsable (s) de Acción (es) Inmediata (s): Aquiles Cine

EVALUACIÓN DE NECESIDAD DE ACCIÓN CORRECTIVA

¿Es necesaria la implementación de acciones correctivas?

Si (x) ¿por qué?

Si un trabajador no recibe capacitación (de acuerdo con lo requerido en su perfil de puesto) es vulnerable en aplicar los criterios y controles del puesto de trabajo y en la eficacia del SGCN.

Responsable (s) de la Evaluación: Aquiles Cine

ANÁLISIS DE CAUSAS (describir las principales causas de la no conformidad)

¿Por qué no se realizó la capacitación?

Respuesta: El Coordinador del SGCN no realizó seguimiento al proceso de capacitación del personal.

¿Por qué el Coordinador del SGCN no realizó seguimiento al proceso de capacitación de personal?

Respuesta: El Coordinador del SGCN - a parte de sus funciones del SGCN - mantiene el puesto de Analista de Logística; lo cual le ha generado carga laboral y de actividades.

¿Por qué el Coordinador del SGCN mantiene el puesto de Analista de Logística?

Respuesta: La gerencia de Logística no ha realizado un adecuado análisis de carga laboral.

Responsable (s) del Análisis de Causa (s): Aquiles Cine / Gonzalo López

ACCIONES CORRECTIVAS

Descripción de Acción Correctiva	Responsable	Plazo	Plazo de Eficacia
Organización inmediata de la carga laboral y funciones del área de Logística y del SGCN.	Karla Mullen	Inmediato	5.01.2024

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE ACCIONES CORRECTIVAS

1. Verificación: Al día 5.02.2024, no se ha identificado la programación de capacitaciones (en ninguna sede), a fin de revisar la eficacia de la Acción Correctiva. Se recomienda revisar la eficacia en el mes de abril del 2024.

2. Verificación (si aplica): El día 2.4.2024, se verificó que en el mes de marzo del 2024 se programaron las siguientes capacitaciones:

- Gestión de incidentes e interrupciones (dirigido al personal de planta)
- Tratamientos en la gestión de riesgos y oportunidades (dirigido al personal gerencial)

Se evidenció ambas capacitaciones mantienen la siguiente información documentada:

Curso	Material de estudio	Evaluación del participante	Registro de asistencia
Gestión de incidentes e interrupciones (dirigido al personal de planta), realizado el 5.3.2024	Presentación en formato digital Expositor: Carlos Espósito. Modalidad: Presencial.	Se realizó a través de la modalidad Google forma. Todos los participantes aprobaron de manera satisfactoria	Se evidencia el REG-GTHA-042 Registro de asistencia con una participación del 100%.
Tratamientos en la gestión de riesgos y oportunidades (dirigido al personal gerencial), realizado el 19.3.2024	Presentación en formato digital. Expositor: Miguel Cisneros. Modalidad: Presencial.	Se realizó a través de la modalidad Google forma. Todos los participantes aprobaron de manera satisfactoria	Se evidencia el REG-GTHA-042 Registro de asistencia con una participación del 100%.

De acuerdo con las evidencias revisada, la acción correctiva N.º 001-2024 del 3.1.2024 implementada, ha sido eficaz.

Fecha: 2.4.2024.

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

