



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diplomado

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

CICLO INTENSIVO

MÓDULO IV

**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 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">1 Enfoque a los procesos de la empresa2 Eficiencia operativa.3 Minimizar el impacto de cada riesgo materializado4 Selección del personal adecuado5 Reconocimiento de clientes respecto a la calidad y confiabilidad de los servicios brindados.6 Elaboración de planes de contingencia ante situaciones críticas | <ul style="list-style-type: none">1 Falta de actualización en capacitaciones técnicas.2 Pérdida o fuga de información (Know How).3 Gestión comercial.4 Conocimiento parcial de información contable / Financiera relevante para la gestión.5 Conductas personales que impactan en el servicio e imagen de la empresa. |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">1 Mercado minero cíclico.2 Diversificar servicios (Ampliación de la cartera de servicios).3 Implementación de otros sistemas de gestión con base a normas ISO.4 Alta competitividad en el mercado5 Contratación de personal de la zona de proyectos.6 Softwares o sistemas para agilizar ciertos procesos en las empresas.7 Certificación de la norma ISO 22301 | <ul style="list-style-type: none">1 Falta de mantenimiento y actualizaciones del manual del sistema de gestión de continuidad2 Variación constante del precio del dólar3 Alto índice de convulsión social (Conflictos sociales).4 Personas contagiadas con COVID19 que interactúan con el personal de la empresa.5 Tendencia del mercado a adjudicar servicios al menor postor.6 Fiscalizaciones, sanciones o multas por parte de organismos públicos.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

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*

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*

Cuestiones Externas



4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto





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, <u>bajo el escenario de falla de personal crítico</u>. |
| • 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, <u>bajo el escenario de falla de personal crítico</u>. |
| • 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, <u>bajo el escenario de falla de personal crítico</u>. |
| 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, <u>bajo el escenario de falla de personal crítico</u>. |
| 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, <u>bajo el escenario de falla de personal crítico</u>. |



4. Contexto de la organización

4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de partes interesadas

| Nº | TIPO DE REQUISITO | TEMÁTICA | DOCUMENTO DE ORIGEN | TÍTULO / SECCIÓN / ARTÍCULO (o apartado) | | | 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 período 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 causales 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 clasificación 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.

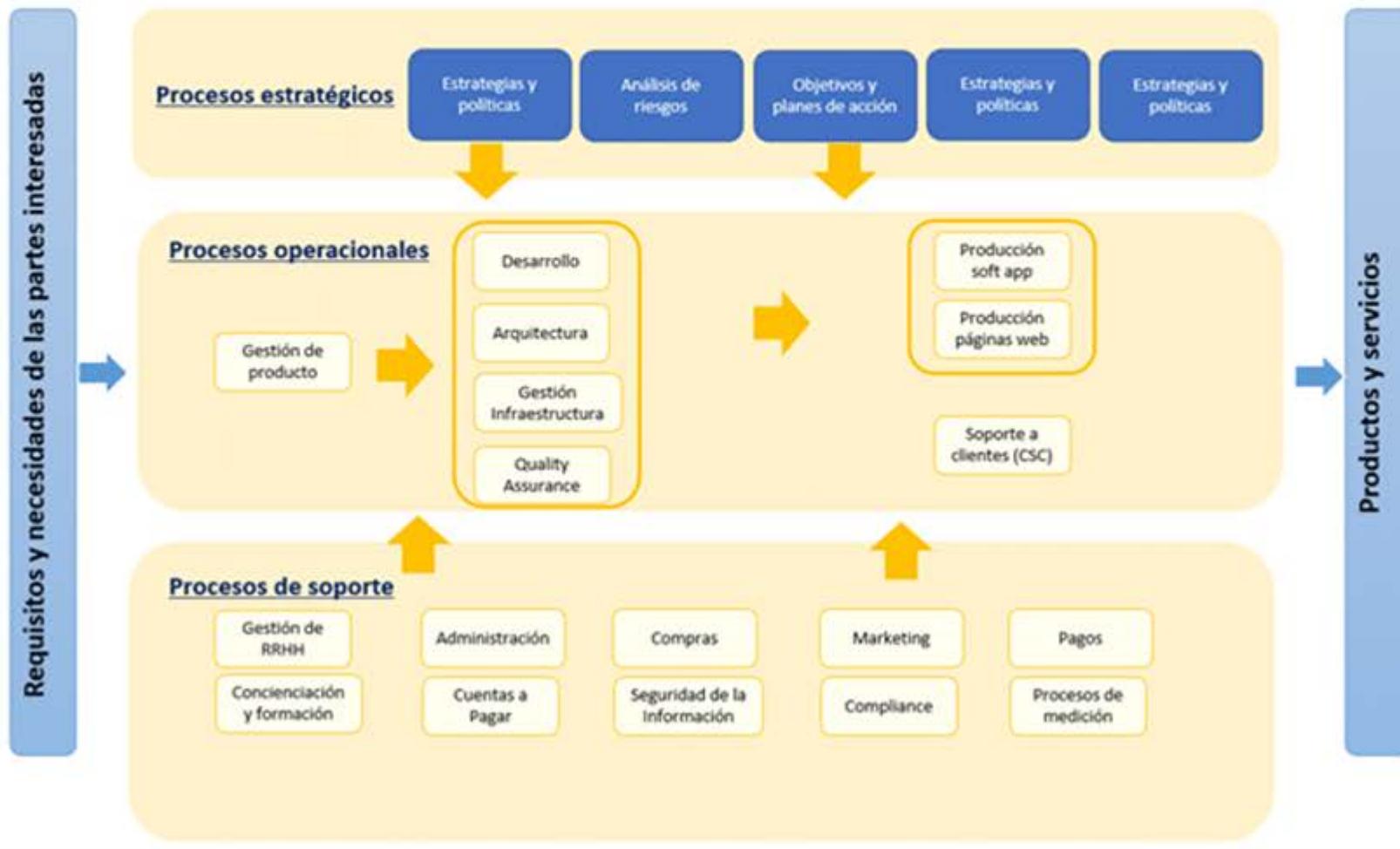


“La gestión de accesos a los edificios y oficinas; la gestión de acceso a las redes y aplicaciones; la gestión de alarmas y respuesta en edificios y oficinas; y la monitorización y contención de eventos en redes y sistemas de información”



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.

La Alta Dirección debe:



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.





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

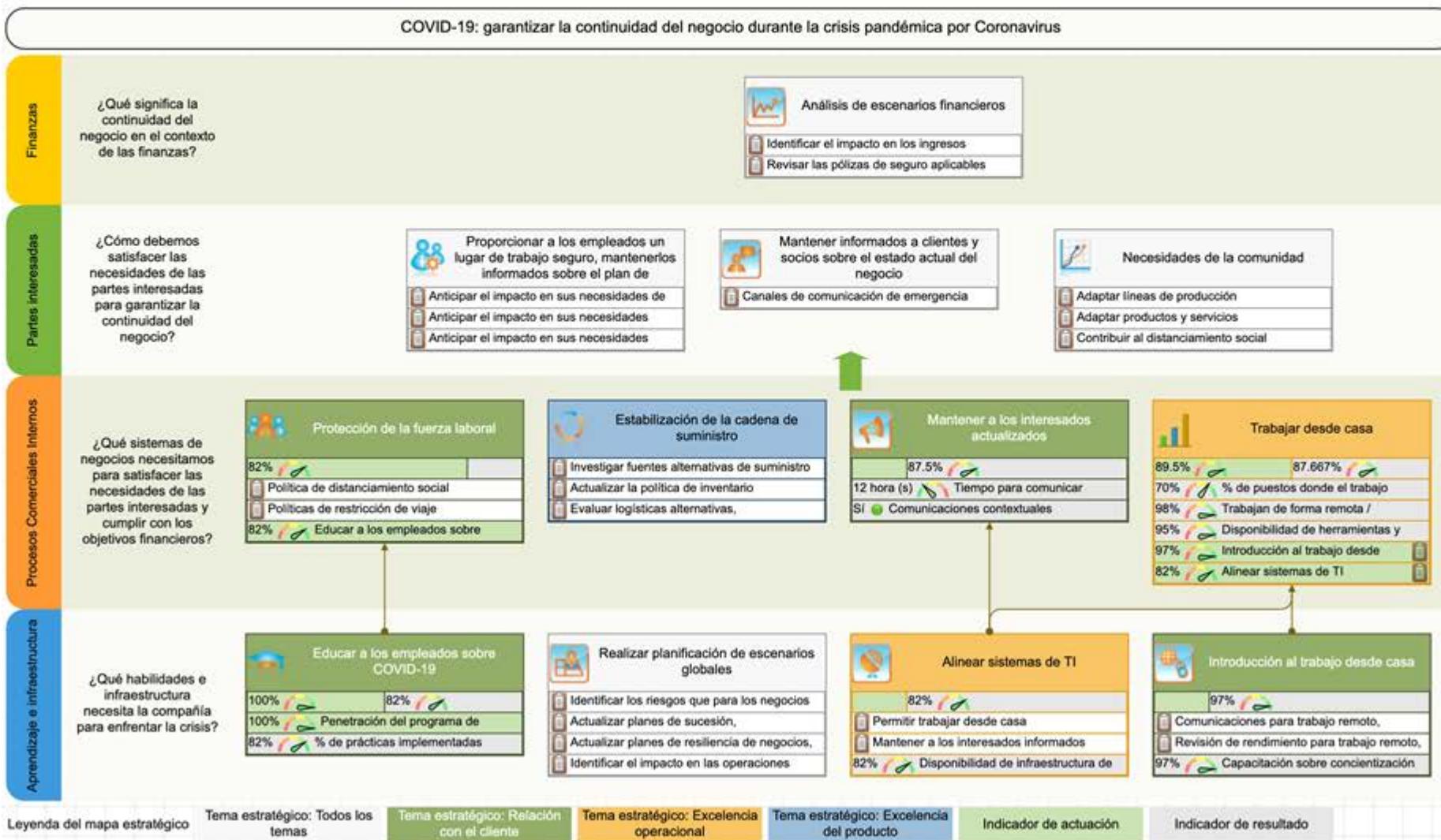
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

| 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) |
|----------------------------------|---|---|--|--|------------|---|---|--------------------------------|--|---|---|-----------------|---|---|--------------------------------|
| | DESCRIPCION DE LA FUENTE DE RIESGO | CON SECUENCIA | CAUSA | | G | O | D | | 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 | Politica de equipos de respaldo equivalente al 10% del parque informatico | | | 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 |
| Energia electrica de la oficina | Perdida de energia electrica 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 cibers eguridad y buenas prácticas | | | 5 | 2 | 2 | 20 |
| Equipos principales | Instalación de programas no autorizados | Uso indebido de la computadora y exposición de riesgos de cibers eguridad | Permisos de administrador del personal de TI | Monitoreo del software instalado mediante plataforma Xcitium | 3 | 3 | 3 | 27 | Politica 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



Leyenda del mapa estratégico

Tema estratégico: Todos los temas

Tema estratégico: Relación con el cliente

Tema estratégico: Excelencia operacional

Tema estratégico: Excelencia del producto

Indicador de actuación

Indicador de resultado



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 Versión: 001 Fecha : Junio 2022 |
|--|---|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------|--|
| A SPECTOS DE LA POLITICA | OBJETIVO GENERAL | INDICADOR GENERAL | PROCESOS RESPONSABLES | 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 % observaciones por error de producto | Despacho Control de Despachos | ≤3% ≤0.8% | Mensual | Reporte de devoluciones 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 |



6. Planificación

6.2 Objetivos de continuidad del negocio y planeación para su consecución

Resiliencia Operativa

- Mantener la continuidad de operaciones críticas durante y después de una interrupción.
- Reducir el tiempo de recuperación tras un incidente.
- Minimizar el impacto financiero y reputacional de una interrupción.

Protección de la Reputación

- Comunicar de manera efectiva con los clientes y otras partes interesadas durante y después de una interrupción.
- Mantener la confianza de los clientes y proveedores.





6. Planificación

6.2 Objetivos de continuidad del negocio y planeación para su consecución



Gestión de Riesgos

- Identificar y evaluar los riesgos que podrían interrumpir las operaciones.
- Implementar medidas para mitigar los riesgos identificados.
- Realizar simulacros para probar la efectividad del plan de continuidad.

Preparación para Emergencias

- Desarrollar planes de respuesta a incidentes para diferentes escenarios de interrupción.
- Realizar pruebas y ejercicios para garantizar la efectividad de los planes.
- Mantener una lista de contactos clave y proveedores alternativos.



6. Planificación

6.2 Objetivos de continuidad del negocio y planeación para su consecución

Gobernanza Corporativa

- Definir roles y responsabilidades para la gestión de la continuidad del negocio.
- Establecer una cultura de concienciación sobre la continuidad del negocio.
- Realizar auditorías regulares para evaluar la efectividad del sistema de gestión de la continuidad del negocio.





6. Planificación

6.3 Planificación de cambios

| CAMBIOS | PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|----|-----|-------|--|---|---|-----------------------------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | IMPACTO EN LA INTEGRIDAD DEL SGC | | | | PROPOSITO | CONSECUENCIAS POTENCIALES | RECURSOS NECESARIOS | RESPONSABLE | 2023 | | | | 2024 | | | | | | | | | |
| | RL | PI | MEJ | Total | | | | | SEP | OCT | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT |
| Adquisición de nuevos equipos de laboratorio | 3 | 3 | 3 | 9 | Asegurar continua operatividad de los equipos de TL. | 1. Reducción de los mantenimientos correctivos. 2. Aumento en la satisfacción del grupo de interés | 1. Proveedores de calibración. 2. Programa de Calibración. 3. Presupuesto. 4. Espacios de almacenamiento de equipos calibrados.. | Gerente de Calidad | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Contratar nueva Gerencia de Calidad | 3 | 3 | 3 | 9 | Asegurar continua gestión sostenible de IGSST | 1. Mejora en la toma de conciencia. 2. Resistencia al cambio. | 1. Proveedor Head Hunter. 2. Presupuesto. | Gerente de recursos humanos | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Mejorar la cartera de proveedores actuales de servicio de calibración | 2 | 2 | 3 | 7 | Asegurar continua operatividad de los equipos y materiales de TL | Mejoramiento en la satisfacción del grupo de interés y usuario. | 1. Inventario de equipos y materiales. 2. Personal en los procesos. 3. Presupuesto. | Jefes de Laboratorios | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Rotar personal clave de alto riesgo por el COVID (nuevos trabajos remotos) | 2 | 3 | 3 | 8 | Reducir el índice de contagio y vulnerabilidad. | 1. Potencial impacto en la salud mental y de los trabajadores. 2. Mejorar los índices de mortalidad y contagio | 1. Personal calificado. 2. Mejorar los índices de mortalidad y 2. Capacitación al personal de los TL. | RAD | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Adquisición de nuevas materias primas e insumos para laboratorio | 3 | 3 | 3 | 9 | Mejorar las condiciones ambientales y la reducción de derrames. | Mejoramiento en la satisfacción del grupo de interés y usuario. | 1. Materiales e insumos. 2. Inventario de Materiales. 3. Anaqueles de almacenamiento de insumos y materiales. 4. Presupuesto | Jefe de Planta | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | |

IMPACTO EN LA INTEGRIDAD DEL SGC

(RL) Impacto en el Cumplimiento Legal Alto(3) Medio (2) Bajo (1)

(PI) Impacto en las partes interesadas Alto(3) Medio (2) Bajo (1)

(MEJ) Impacto en la mejora continua Alto(3) Medio (2) Bajo (1)

Total Impacto >= 7 IMPACTO RELEVANTE

Finalizado

En proceso

Pendiente (retraso)

No aplica



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 |
|---|--|---|---|
| ➤ LIDERAZGO. | ➤ ESTUDIOS SUPERIORES EN LA CARRERA MARITIMA O AFINES. | X | |
| ➤ CAPACIDAD DE GESTIÓN A TODO NIVEL. | ➤ CURSOS DE FAMILIARIZACION DE BUQUES TANQUES (OMI) | X | |
| ➤ DISPONIBILIDAD PARA TRABAJAR EN EL ÁREA DE OPERACIONES. | ➤ CURSO FORMACION SOBRE BUQUES PETROLEROS | X | |
| ➤ INICIATIVA. | ➤ CURSO OPIP | X | |
| ➤ CAPACIDAD DE DECISIÓN. | ➤ CURSO DE SUPERVIVENCIA | X | |
| ➤ TRABAJO EN EQUIPO. | ➤ CURSO LUCHA CONTRA INCENDIOS | | |
| ➤ CAPACIDAD DE RECONOCIMIENTO DE ÉXITOS Y ÁREAS DE MEJORA DE SUS COLABORADORES. | | | |
| ➤ TRABAJO A PRESIÓN. | | | |
| | 1.1 EXPERIENCIA. - | I | D |
| | ➤ CAPITAN DE BARCAZA O NAVE (01) AÑO | X | |
| | ➤ DOTACION DE BUQUES TANQUES | | X |
| | ➤ DOTACION DE BUQUES PETROLEROS | X | |
| | ➤ DOTACION DE BUQUES MERCANTES O DE GUERRA | | X |
| | ➤ MANEJO DE OPERACIONES DE FLOTA | | 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 |
| Reemplazo (Vacaciones, Permisos) | Técnico en Control de Calidad | | | Horario de Trabajo | 8 horas |
| 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) | Formación (Conocimiento) | Experiencia | Habilidades | | |
| Estudios : Titulado en Ingeniería Química , Ingeniería de Métodos o de carreras afines. De preferencia con estudios en Comunicación efectiva con usuarios / clientes. De preferencia con pos grado en Especialización en Ingeniería de Materiales / Insumos Químicos | Control de Calidad Pos Grado en Metrología y Mediciones | 3 años de experiencia en el puesto o afines. | 1. Manejo de Conflictos. 2. Comunicación efectiva. 3. Resiliencia. 4. Planificación y organización. | | |
| | 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

7.2 Competencia



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 | EMISOR | MENSAJE | MEDIO | FRECUENCIA | RECEPTOR |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|
| | ¿Quién comunica? | ¿Qué comunicar? | ¿Cómo comunicar? | ¿Cuándo comunicar? | ¿A quién comunicar? |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI). | 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 (EGI). | RGG DeSGCNización del RAD y Coordinadores del SGCN. | A través de correo electrónico. | Cuando se deSGCNtre al RAD y Coordinadores del SGCN. | AiRAD y los Coordinadores del SGCN. |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI). | Funciones y responsabilidades del RAD y Coordinadores del SGCN. | A través del Manual del SGCN. | Cuando se deSGCNtre al RAD. | AiRAD deSGCNado. |
| | | | | Cuando se deSGCNtre a los Coordinadores del SGCN. | A los Coordinadores del SGCN. |
| SGCN - Actividades integradas | Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión (EGI). | Objetivos y Metas de la Calidad. | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGN. | 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 (EGI). | Manual del SGCN. | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGN. | 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 - ASGN. | 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. | Flujos de Caracterización de Procesos. | A través del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - ASGN. | 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 - ASGN. | 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 - ASGN. | 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 - ASGN. | 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

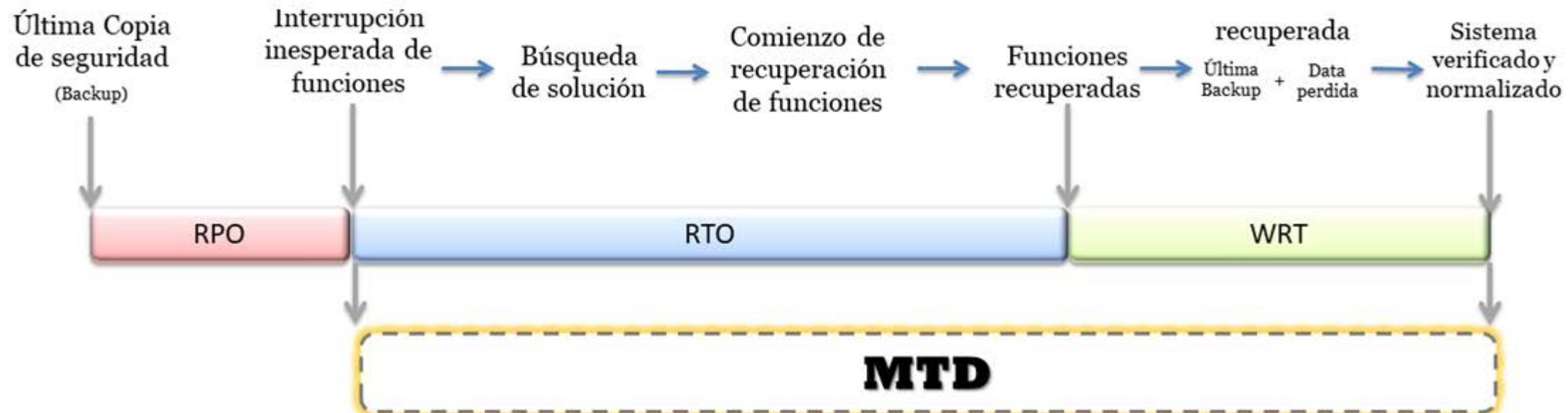
| No. | Código del documento | Nombre del documento | Cláusulas relevantes de la norma | Obligatorio según ISO 22301 |
|-----|----------------------|--|--|-----------------------------|
| | 00 | Gestión de documentos | | |
| 1 | 00 | Procedimiento para el control de documentos y registros | ISO 22301 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 | |
| | 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 perdida 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

| CATEGORIAS | MUY ALTO | ALTO | MEDIO | Bajo | MUY BAJO |
|-----------------------|--|--|--|--|---|
| TIPO DE IMPACTO | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Legal y/o regulatorio | Incumplimiento de normas y leyes. Exposición a demandas. Posible sanción mayor por parte del regulador. | Incumplimiento de entrega de información al regulador que implica multas por el máximo monto establecido en la ley. | Incumplimiento de servicios críticos a clientes que impliquen multas. Violación menor de leyes específicas. | Incumplimiento menor de servicios críticos que no impliquen multas. Incumplimiento de políticas o normativas internas de incumplimiento de servicios críticos. la empresa sujeto a sanciones administrativas. | Afectación totalmente controlable sin riesgos de |
| Reputación | Incapacidad de cumplir con los compromisos de la compañía ante los clientes, sus trabajadores, accionistas, proveedores, entes reguladores y con el medio ambiente, afectando en un porcentaje mayor o igual al 30% o más clientes. Problemas reportados a través de canales externos como reguladores. Es percibido por los medios de comunicación y redes sociales generando alarma en la opinión pública. | No cumplir con normas reguladoras, ni accionistas e incapacidad de mantener los compromisos pactados necesarios para mantener sustentabilidad, afectando en un porcentaje mayor o igual al 20% y menor al 30% de los clientes. Problemas reportados a través de canales externos como reguladores. Es percibida por los grupos de interés por los medios de comunicación y redes sociales. | Situación que amerita la afectación de clientes en un porcentaje mayor o igual al 10% y menor al 20%. Problemas reportados a través de canales externos como reguladores. Descontento en grupo de interés internos o externos. No hay repercusión en las medios de comunicación. | Situación que amerita la afectación de clientes en un porcentaje mayor o igual al 2% y menor al 10%. Problema reportado a través de canales internos de la empresa (oficinas, call center, sitio web, redes sociales u otro) | Impacto totalmente controlable sin afectar a los compromisos pactados de la compañía. Situación que amerita la afectación menor al 2% de los clientes. Problema reportado a través de canales internos de la empresa (oficinas, call center, sitio web, redes sociales u otro) |
| Financiero | Gran pérdida económica o pérdida total de los ingresos / costos diarios. Impacto en los ingresos / costos mayor a USD 100.000 | Alta pérdida económica sobre los ingresos / costos diarios. Impacto en los ingresos / costos entre USD 70.000 y USD 100.000 | Pérdida económica de impacto medio sobre los ingresos / costos diarios. Impacto en los ingresos / costos entre USD 40.000 y USD 70.000 | Pérdida económica de menor valor respecto de los ingresos / costos diarios. Impacto en los ingresos / costos entre USD 10.000 y USD 40.000. | No existe pérdida económica o pérdida irrelevante respecto de los ingresos/ costos diarios. Impacto en los ingresos / costos menor a USD 10.000 |
| Comercial / Mercado | Acumulación de más de 24 horas de operaciones de productos críticos sin proceso. Problema afecta a todas las sucursales de la empresa. | Acumulación de 6 a 24 horas de operaciones de productos críticos sin proceso. Problema afecta a sucursales de más de una ciudad. | Acumulación de 2 a 6 horas de operaciones de productos críticos sin proceso. Problema afecta a las sucursales de una ciudad o a una sucursal aislada. | Acumulación de menos de 2 horas de operaciones de productos críticos sin proceso. Problema afecta hasta 2 sucursales en un mismo sector. | Acumulación de menos de 2 horas de operaciones de productos críticos sin proceso. Problema afecta sólo a una sucursal u oficina. |
| Seguridad / Social | Numeroso grupo con discapacidad permanente o múltiples víctimas mortales. Exposición a riesgos para la salud resulta en un impacto irreversible en la salud con pérdida de la calidad de vida de un numeroso grupo. | Incapacidad permanente o muerte individual. Exposición a riesgos para la salud. Impacto irreversible en la salud con pérdida de la calidad de vida o muerte individual. | Exposición a riesgos para la salud que resulta en un impacto reversible en la salud (con pérdida de tiempo) | Tratamiento médico / exposición a peligros para la salud que resulta en alteraciones temporales o limitaciones. | Sin impacto o primeros auxilios / exposición a peligros para la salud que resulta en una molestia temporal. |



8. Operaciones

Análisis de impacto del negocio - BIA



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 perdidas que puedan darse. |



8. Operaciones

Evaluación de Riesgos

| PROCESO | ANÁLISIS DEL RIESGO | | | | | | NIVEL DE RIESGO | ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR |
|---------------------|---------------------------------|--|-----------|---|--------------|---|-----------------|---------------------------|
| | FUENTE DE RIESGO | CONSECUENCIAS POTENCIALES | SEVERIDAD | CASO DE RIESGO | PROBABILIDAD | ESTRATEGIAS ACTUALES | | |
| PROCESO MISIÓN AL | ROBO DE INVENTARIO S | Pérdidas financieras, disrupción 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 | MEDIO |
| PROCESO DE SOPORTE | SALTOS EN LA SEGURIDAD DE TI | Afectación reputacional, pérdida de datos sensibles, impacto financiero, interrupción de operaciones. | 2 | Falta de conciencia y formación en seguridades los empleados, falta de políticas de seguridad claras, infraestructura de TI dañada al alta, contratación de bienes o compras falsas, a la vista de malwares. | 1 | Utilizar herramientas de monitoreo de seguridad para identificar y mitigar posibles brechas de seguridad, realizar cronograma de mantenimientos periódicos con el fin de minimizar la posibilidad de que ocurra una pérdida de información. | 4 | MEDIO |
| PROCESO DE SOPORTE | RESPONSABILIDAD CIVIL | Reputación dañada, demandar por responsabilidad civil, costos legales, compensación a las partes afectadas, aumento de primas de seguro, daño financiero, pérdida de clientes y ventas. | 3 | Producción defectuosa, negligencia en la fabricación o diseño, 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 ocurrir y realizar una reclamación de responsabilidad civil. Llevar un registro de asentamientos de los trabajadores con el fin de identificar las situaciones que podrían dañarla o su tipo de trabajo. | 3 | BAJO |
| PROCESO DE SOPORTE | CAMBIO DE NORMAS Y REGULACIONES | Controles 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; preocupación ambiental y de seguridad, globalización y aumento de las normas de calidad, cambios políticos y geopolíticos, innovaciones en materiales y tecnología de fabricación. | 1 | Desarrollar un equipo de personas responsables para realizar el monitoreo, verificar los formatos gubernamentales que proporcionan información sobre regulaciones y cambios legales, así como 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 | BAJO |
| PROCESO MISIÓN AL | 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, fallas 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 mercancía es mercancía o materia prima al proveedor hasta que este llegue a las puertas de los clientes. | 5 | ALTO |
| PROCESO ESTRÁTÉGICO | RIESGO DE FRAUDE | Pérdida financiera, daño a la reputación: riesgo legal y reputatorio, impacto en la moral y la cultura organizacional, pérdida de confianza de los accionistas e inversores, interrupción de las operaciones. | 2 | Valor y demanda de los productos, complejidad de la cadena de suministro, encadenamiento, interacciones, alta rotación de inventarios, precios por resultados, tecnología y sistemas de información. | 1 | Putar en práctica la vigilancia en tiempo real de las operaciones para detectar posibles casos de eventos de fraude y detenerlos. Realizar un registro de los tiempos que tarda en ser tratada 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 | MEDIO |
| PROCESO MISIÓN AL | RIESGO DE MERCADO | Fluctuaciones económicas por variaciones en tasas 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 | Pérdida financiera, disrupción 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 su adaptación son clave para mantener la viabilidad de una agencia de seguros. | 5 | MEDIO |
| PROCESO ESTRÁTÉGICO | RIESGO REPUTACIONAL | Comportamiento inapropiado de los empleados frente a acusaciones ofensivas o discriminativas, incumplimiento de contratos o promesa que afecten la confianza del cliente, violación a las leyes y regulaciones. | 3 | Pérdida financiera, daño a la reputación: riesgo legal y reputatorio, impacto en la moral y la cultura organizacional; pérdida de confianza de los accionistas e inversores, interrupción de las operaciones. | 1 | Medición continua en el desempeño de la compañía y la confianza de las partes interesadas (cliente) utilizando sistemas de monitoreo en tiempo real que permita adoptar un enfoque estratégico para anticipar los cambios en opiniones y percepciones. | 6 | ALTO |
| PROCESO MISIÓN AL | RIESGO OPERACIÓN | Equivocaciones (error humano) en procesos, falta de capacitación, fallas en el sistema informático, desbordes que afecten a la misma, procesos internos en el control e implementación de políticas. | 3 | Pérdida financiera, originada por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas, Internet, tecnología, fallas operativas que afectan la atención al cliente y contingencias o indemnizaciones 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 | ALTO |



8. Operaciones

Estrategias para la continuidad del negocio

| Aspecto / Rubro | Estrategia |
|---|--|
| Infraestructura | Hot Site: Replica de tiempo real de servidores. |
| | Backup 3-2-1: 3 copias, 2 medo diferentes y 1 fuera del sitio. |
| | Proveedores: Contrato con nuevos proveedores que den soporte 24/7 |
| Cadena de suministro | Dual sourcing: cliente compra materiales / insumos a 2 proveedores. |
| | Stock de seguridad: mantener inventario para 30 días de producción crítica |
| Acuerdos con agencias temporales | Contrato con una empresa de staffing para reemplazar hasta el 25% del personal. |
| Instalación física | Centro de trabajo alterno: oficina espejo en otra ciudad / país con equipos específicos y escenciales. |
| Protección contra inundaciones | Barreras móviles y servidores en pisos elevados. |
| Banco (sector financiero) – procesamiento de transacciones | Firewalls + monitoreo en tiempo real / conmutación automática a servidores secundarios/ restauración desde backups cada 15 minutos |
| Hospital – sala de emergencias | Generadores con autonomía de 48 horas / acuerdo con otro hospital para derivar pacientes en caso de evacuación. |



8. Operaciones

Recursos para las soluciones en la continuidad del negocio

| Tipo de Recursos | Estrategia |
|------------------|--|
| Humanos | Líder de proyectos / equipo multidisciplinario / alta dirección / consultor externo –opcional. |
| Financieros | Certificaciones / herramientas de software / infraestructura / capacitación / capacitación |
| Técnicos | Herramientas BIA / backups / comunicaciones / documentación |
| Tiempo | Diagnóstico / BIA / análisis de riesgo / desarrollo de planes / pruebas y simulacros |
| Conocimiento | Normas y marcos / plantillas – formatos - documentación / certificaciones. |
| Costos ocultos | Horas hombre / actualización continua / simulacros reales. |



8. Operaciones

Planes y procedimientos para la continuidad del negocio

a) Evento Crítico 1: Falta del Fluido Eléctrico.

| Criticidad: 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 ejecutiva 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.

| Criticidad: 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 utilizará 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 reacondiciona 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 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 prioritarios determinado en el Análisis de impacto al negocio (BIA):

| Nº | 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:

| Nº | 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 custodian 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 anexado 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 requerir 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 listar 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

| CENFOTUR | 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.



8. Operación

Ejercicios y pruebas

| Prueba / Ejercicios | Acción |
|---------------------|--|
| Pruebas de mesa | <p>Ejemplo: Corte de energía prolongado “Apagón que afecta a la sede comercial por 24 horas. No hay acceso a servidores ni comunicaciones internas”</p> <p>Puntos a verificar: ¿cómo se activa los paneles de continuidad?, ¿cómo se identifican los generadores alternos? , ¿qué mensaje se envía al cliente?</p> |
| Pruebas de ataques | <p>Ejemplo: Ciberataque “Los sistemas de pago se encuentran encriptados. No hay acceso a los datos en los últimos 4 días”</p> <p>Puntos a verificar: ¿quién contacta al proveedor de ciberseguridad?, ¿qué dice el RPO?</p> |
| Pruebas de backups | <p>Ejemplo: No se puede acceder a la planilla / nómina de pagos</p> <p>Puntos a verificar: ¿cómo se puede restaurar la información?, ¿en qué otra fuente de respaldo podría estar la información?</p> |
| Terremoto | <p>Puntos a verificar: ¿cómo se activa el centro de comando alterno?, ¿cómo se accede a otros fuentes o servidores en otras regiones?, ¿hacia qué lugares se podría reubicar a los empleados?, ¿se podrá contar con otras formas de comunicación?</p> |



8. Operación

Recuperación

| Escenario | Objetivo | Actividades clave |
|----------------------------|---|---|
| Ciber ataque | Restaurar sistemas críticos (ERP, email, base de datos) | <ul style="list-style-type: none">• <u>Detección y declaración del incidente</u>: alerta de ransomware en servidores financieros. Se activa el protocolo de respuesta• <u>Aislamiento y contención</u>: desconectar servidores infectados de la red. Activar sistemas de backup.• <u>Recuperación de datos</u>: Restaurar desde backups limpios.• <u>Validación y pruebas</u>: Verificar integridad de datos. Simular accesos de usuarios antes de reanudar operaciones.• Comunicar a los clientes / usuarios: “ <i>Estimado usuario / cliente, hemos restaurado el servicio con datos válidos hasta las 22:15 del día 13.6.2025. Disculpe las molestias</i>” |
| Proveedor crítico inactivo | Mantener la producción / distribución sin depender de un solo proveedor | <ul style="list-style-type: none">• <u>Activación de proveedor alterno</u>: Coordinar con otro proveedor del mismo material / insumo.• <u>Uso de inventario de seguridad</u>: Revisar la disponibilidad de materiales para un número determinado de producción.• <u>Logística alternativa</u>: Cambio de modalidad de transporte (de aéreo a marítimo)• Comunicar al cliente: “ <i>Debido a un retraso en suministros, su pedido se entregará en 24 horas de demora. Le ofreceremos un 10% de descuento</i>” |



8. Operación

Recuperación

| Escenario | Objetivo | Actividades clave |
|------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Desastre natural | Reubicar las operaciones críticas | <ul style="list-style-type: none">Activación de sitio alterno: operar de una oficina básica con equipos mínimos, centro de datos espejo.Recuperación de personal: protocolo de trabajo de remoto, reubicación temporal coworkings o sucursales.Restablecimiento de servicios básicos: generadores diesel, radios satelitales.Coordinación con autoridades: notificaciones con la autoridad nacional para la reanudación de actividades. |
| Perdida de información del cliente | Restaurar información crítica | <ul style="list-style-type: none">Identificación de brecha: base de datos de clientes comprometida.Recuperación desde backups: Restaurar la última copia limpia.Notificación de afectados: "<i>Hemos detectado un acceso no autorizado a sus datos. Todos los sistemas ya están seguros</i>"Acciones legales: Comunicar a las autoridades. |



8. Operación

Evaluación de la documentación de continuidad del negocio

| Documento a evaluar | Criterios a evaluar |
|--|---|
| Análisis BIA | ¿Incluye todos los procesos?, ¿se ha definido y/o actualizado los tiempos MTPD/RTO /RPO? , ¿se ha revisado pertinentemente?, ¿aprobado de manera pertinente por los responsables de proceso? |
| Plan de continuidad del negocio | ¿El personal conoce e interpreta adecuamente el plan?, ¿se cumple en la práctica lo consigando en el plan? , ¿se ha identificado claramente los nombres, teléfonos y responsabilidades claramente? |
| Registros de pruebas y simulacros | ¿Se cumplieron los tiempos de respuesta?, ¿se solucionaron las brechas?, ¿se tomaron acciones?, |
| Política de continuidad del negocio | ¿Se menciona los compromisos de protección al ingreso y estadía en las instalaciones?, ¿el personal conoce la política?, ¿se ha difundido a la partes interesadas de la organización?, ¿se podrá contar con otras formas de comunicación? |
| Procedimiento de comunicación de crisis? | ¿Se incluye la participación de las nuevas partes interesadas?, ¿se consigna criterios para la comunicación por redes sociales? |



8. Operación

Evaluación de la documentación de continuidad del negocio

| Requisito ISO 22301 | Requisito | Documento evaluado | Cumplimiento (si/no/NA) | Evidencia | Hallazgo | Acción |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---|---|--|
| Contexto de la organización | Política de continuidad | Política del SGSCN | No | POL-SGCN-001 Política del SGCN | Falta la firma de la alta dirección. | Obtener aprobación en 3 días. |
| Liderazgo | Roles y responsabilidades | Matriz de responsabilidades | No | REG-RRHH-002 Matriz de Responsabilidades | El proceso de RRHH no se encuentra asignado en la actividad de capacitacion | Actualizar registro hasta antes de 5 días. |
| Planificación | BIA | Registro BIA | No | REG-SGCN-014 Matriz BIA | No incluye el impacto legal | Adicionar el criterios hasta antes de los 3 días. |
| Soporte | Recursos para el SGCN | Presupuesto del SGCN | No | REG-GG-004 Presupuesto SG | No se ha identificado presupuesto para los simulacros. | Coordinar con el área de Finanzas la inclusión de USD 10.000 |



8. Operación

Evaluación de la documentación de continuidad del negocio

| Requisito ISO 22301 | Requisito | Documento evaluado | Cumplimiento (si/no/NA) | Evidencia | Hallazgo | Acción |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|--|---|--|
| Operación | Plan de continuidad del negocio | Plan de continuidad del negocio (BCP) | No | PLA-SGCN-003 Plan de Continuidad del Negocio | No se ha identificado las pruebas / simulacros de falta de energía eléctrica. | Incluir en el próximo simulacro el evento de “ no contar con energía eléctrica” |
| Evaluacion | Auditorías internas | Informe de auditoria | No | REG-SGCN-005 Informe de Auditoría Interna | No se auditó los requisitos 8.1 y 8.5 | Realizar auditoría interna de los respectivos requisitos.. |
| Mejora | Acciones correctivas | Registro de no conformidades | No | REG-SGCN-008 NC/AC | No se ha identificado la causa raíz para dos no conformidades | Aplicar métodos de investigación de causas raíz (5 por qué, ishikawa, diagrama de árbol de causa / efecto |



9. Evaluación de desempeño

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

| Indicador | Fórmula | Meta |
|--|--|-------------------------|
| Tasa de cumplimiento de RTO | (N.º de procesos recuperados dentro del RTO/ Total de procesos críticos) * 100% | >=95% |
| Tasas de cumplimiento de RPO | (N.º de sistemas con pérdida de datos<=RPO / Total de sistemas críticos) * 100% | 100% |
| Tiempo de activación del plan de continuidad del negocio | Tiempo desde a declaración de incidente hasta la activacion del plan | <30 minutos |
| Costo por incidente mitigado | (Costo total de recuperación / N.º de incidentes manejados) | Reducción del 10% anual |
| Disponibilidad de sitios de respuesta | (Horas operativas del sitio alterno / Horas requeridas) * 100% | >=99% |
| Frecuencia de simulacros | N.º de simulacros realizados / N.º planeados) | 100% |
| Capacitación del personal | (N.º de empleados capacitados / Total de empleados críticos) * 100% | 100% |
| Actualización del BIA | (N.º de procesos actualizados en el BIA / Total de procesos) * 100% | 100% |
| Tasa de cierre de no conformidades | (N.º de NCs cerradas / N.º de Ncs identificadas) * 100% | 100% en <= 30 días |
| Reducción de incidentes | (N.º. de incidentes en el periodo actual / N.º en periodo anterior) *100% | Reducir al 20% |



9. Evaluación de desempeño

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

| Requisito ISO 22301 | Requisito | Documento evaluado | Cumplimiento (si/no/NA) | Evidencia | Hallazgo | Acción |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---|---|--|
| Contexto de la organización | Política de continuidad | Política del SGSCN | No | POL-SGCN-001 Política del SGCN | Falta la firma de la alta dirección. | Obtener aprobación en 3 días. |
| Liderazgo | Roles y responsabilidades | Matriz de responsabilidades | No | REG-RRHH-002 Matriz de Responsabilidades | El proceso de RRHH no se encuentra asignado en la actividad de capacitacion | Actualizar registro hasta antes de 5 días. |
| Planificación | BIA | Registro BIA | No | REG-SGCN-014 Matriz BIA | No incluye el impacto legal | Adicionar el criterios hasta antes de los 3 días. |
| Soporte | Recursos para el SGCN | Presupuesto del SGCN | No | REG-GG-004 Presupuesto SG | No se ha identificado presupuesto para los simulacros. | Coordinar con el área de Finanzas la inclusión de USD 10.000 |



9. Evaluación de desempeño

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

| Requisito ISO 22301 | Requisito | Documento evaluado | Cumplimiento (si/no/NA) | Evidencia | Hallazgo | Acción |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---|---|--|
| Contexto de la organización | Política de continuidad | Política del SGSCN | No | POL-SGCN-001 Política del SGCN | Falta la firma de la alta dirección. | Obtener aprobación en 3 días. |
| Liderazgo | Roles y responsabilidades | Matriz de responsabilidades | No | REG-RRHH-002 Matriz de Responsabilidades | El proceso de RRHH no se encuentra asignado en la actividad de capacitacion | Actualizar registro hasta antes de 5 días. |
| Planificación | BIA | Registro BIA | No | REG-SGCN-014 Matriz BIA | No incluye el impacto legal | Adicionar el criterios hasta antes de los 3 días. |
| Soporte | Recursos para el SGCN | Presupuesto del SGCN | No | REG-GG-004 Presupuesto SG | No se ha identificado presupuesto para los simulacros. | Coordinar con el área de Finanzas la inclusión de USD 10.000 |



9. Evaluación de desempeño

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

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



9. Evaluación de desempeño

9.2 Auditoría Interna

| AUDITORIA INTERNA DEL SGCN PLAN DE AUDITORIA | | | | | | |
|---|--|----------|---|-----------------------------------|-------------------|--|
| Objetivo y Alcance: Verificar la eficacia e implementación de continuidad del negocio para la empresa ABC en las sedes de Cali, Cartagena y Bogotá. | | | | | | |
| Criterios de Auditoria | ISO 22301, Políticas y Procedimientos de la compañía | | | | | |
| Equipo Auditor | Líder: Patricia Equipo: Camila, Ximena, Andrés | | | | | |
| Fecha | Hora | Auditor | Área/Función/Proceso/Actividad | Auditado | Lugar | |
| 01/07/2024 | 8:00 am 8:30 am | Patricia | Reunión de apertura y presentación del equipo | Gerente general | Oficina principal | |
| 01/07/2024 | 9:00 am 10:00 am | Patricia | Dirección Estratégica, revisión del alineamiento de las estrategias y objetivos de la organización (visión, misión, objetivos). | Gerente general | Oficina principal | |
| 01/07/2024 | 9:00 am 10:00 am | Camila | Dirección Comercial, revisión y evaluar las estrategias comerciales. Revisar los KPIs. | Gerente comercial | Cali | |
| 01/07/2024 | 9:00 am 10:00 am | Ximena | Dirección Innovación y desarrollo, evaluar y revisar el impacto de las estrategias. | Gerente innovación | Cartagena | |
| 01/07/2024 | 9:00 am 10:00 am | Andrés | Gestión de Continuidad de Negocio, verificar la implementación del sistema de continuidad de la empresa. Revisar la documentación y resultados del SGCN. | Gestos de SGCN | Bogotá | |
| 02/07/2024 | 9:00 am 10:00 am | Camila | Mesa de ayuda, revisar los procedimientos establecidos por la compañía para atender los incidentes a los usuarios remotos. | Coordinador mesa de ayuda | Bogotá | |
| 02/07/2024 | 11:00 am 12:00 am | Patricia | Monitoreo de telecomunicaciones, revisión de políticas del trato de información confidencial. | Coordinador de telecomunicaciones | Cartagena | |
| 02/07/2024 | 1:00 pm 2:00 pm | Andrés | Gestión Legal, verificar documentación y normativa de las normas aplicables para la compañía. | Gerente Legal | Cali | |
| 03/07/2024 | 11:00 am 12:00 am | Ximena | Gestión de talento humano, revisar la documentación del proceso de selección, contratación y capacitación. Verificar el cumplimiento de las obligaciones sociales de los trabajadores. | Jefe de talento humano | Cartagena | |
| 03/07/2024 | 2:00 pm 3:00 pm | Camila | Gestión de Contabilidad, verificar la existencia y exactitud de los registros contables. | Contador general | Bogotá | |
| 04/07/2024 | 9:00 am 10:00 am | Patricia | Gestión de mantenimiento de instalaciones, evaluar el proceso de mantenimiento de infraestructura de la organización (inmueble). | Jefe de mantenimiento | Cartagena | |
| 04/07/2024 | 1:00 pm 2:00 pm | Ximena | Base de datos, verificar la disponibilidad y seguridad de las bases de datos que tienen la compañía. Revisión de los procedimientos de respaldo y de recuperación de la información. | Gerente base de datos | Bogotá | |
| 05/07/2024 | 2:00 pm 5:00 pm | Patricia | Reunión de cierre y presentación de informe de auditoría | Gerente general | Oficina principal | |



9. Evaluación de desempeño

9.2 Auditoría Interna

| AUDITORIA INTERNA DEL SGCN PLAN DE AUDITORIA | | | | | |
|---|----------------|--|---|-------------------------------------|-----------------|
| Objetivo: Evaluar el grado de adecuación, conveniencia y eficacia del sistema de gestión de continuidad de negocio en relación con los requerimientos de la norma ISO 22301, de forma que se identifiquen las oportunidades de mejora en los procesos. Alcance: Aplica a todas las actividades relacionadas con el sistema de gestión de continuidad de negocio. | | | | | |
| Criterios de Auditoria | | Norma ISO 22301 – Procedimientos | | | |
| Equipo Auditor | | <ul style="list-style-type: none"> • Francy Carolina Oviedo • Johann Camilo Diaz • Carlos Andrés Mayorga • Dylan Leandro Rojas | | | |
| Fecha | Hora | Auditor | Área/Función/Proceso/Actividad | Auditado | Lugar |
| PRIMER DIA | | | | | |
| 02/07 | 08:00 09:00 | Equipo Auditor | Reunión de apertura Caracterización de procesos | Empresa | Salón Principal |
| 02/07 | 09:01 09:30 | Equipo Auditor | Generalidades Gerente General Caracterización de procesos | Gerencia | Oficina |
| 02/07 | 09:31 09:59 | Equipo Auditor | Receso | N/A | N/A |
| 02/07 | 10:00 11:29 | Johann Francy | Dirección Estratégica | Gerencia General | Oficina |
| 02/07 | 10:00 11:29 | Carlos Dylan | Dirección Comercial | Gerencia Comercial | Sala de juntas |
| 02/07 | 11:30 12:59 | Johann Francy | Dirección de Innovación y Desarrollo | Gerencia de Innovación y Desarrollo | Sala de juntas |
| 02/07 | 11:30 12:59 | Carlos Dylan | Gestión de Continuidad de Negocio | Gestor de SGCN | Oficina |
| 02/07 | 13:00 13:59 | Equipo Auditor | Receso | N/A | N/A |
| 02/07 | 14:00 16:29 | Equipo Auditor | Servicio de mesa de ayuda y soporte remoto a usuarios | Gerente de Mesa de Ayuda | Sala de juntas |
| 02/07 | 16:30 17:00 | Equipo Auditor | Reunión final del día equipo auditor: Consolidación de información Generación de reportes Conclusiones | N/A | Sala de juntas |

| SEGUNDO DIA | | | | | |
|-------------|----------------|----------------|---|--------------------------|----------------------------|
| 02/07 | 09:00 11:29 | Johann Francy | Gestión Legal | Gerente Legal | Oficina Legal |
| 02/07 | 09:00 11:29 | Carlos Dylan | Gestión de Mantenimiento de Instalaciones | Jefe Mtro. | Planta Operativa |
| 03/07 | 11:30 12:59 | Carlos Dylan | Gestión del Talento Humano | Jefe de Talento Humano | Oficina HR |
| 03/07 | 11:30 12:59 | Johann Francy | Gestión de Contabilidad | Contador General | Oficina Financiera |
| 03/07 | 13:00 13:59 | Equipo Auditor | Receso | N/A | N/A |
| 03/07 | 14:00 16:29 | Equipo Auditor | Base de datos | Gerente de Base de Datos | Sala de juntas |
| 03/07 | 16:30 17:00 | Equipo Auditor | Reunión final del día equipo auditor: Consolidación de información Generación de reportes Conclusiones | N/A | Sala de juntas |
| TERCER DIA | | | | | |
| 04/07 | 09:00 11:29 | Johann Francy | Monitoreo de Telecomunicaciones <i>Mantener todos los equipos de comunicaciones tales como switches, Access point, Firewall, enrutadores y monitoreo del servicio de canales de acceso a internet.</i> | Gerente de Telec. | Planta Operativa/ Oficinas |
| 04/07 | 09:00 11:29 | Carlos Dylan | Monitoreo de Telecomunicaciones <i>Revisar los eventos y alertas del centro de cómputo, generar e imprimir los informes y enviar información a clientes internos y externos (Bogotá, Cali, Cartagena).</i> | Gerente de Telec. | Sala de juntas (Remoto) |
| 04/07 | 11:30 12:59 | Carlos Dylan | Monitoreo de Telecomunicaciones <i>Incluir mantenimiento de equipos de contingencia en caso de fallas e inventario de equipos en caso de emergencias (Bogotá).</i> | Gerente de Telec. | Sala de juntas 2 |
| 04/07 | 11:30 12:59 | Johann Francy | Monitoreo de Telecomunicaciones <i>Incluir gestión de garantías y gestión proveedores. (Cali)</i> | Gerente de Telec. | Sala de juntas (Remoto) |
| 04/07 | 13:00 13:59 | Equipo Auditor | Receso | N/A | N/A |
| 04/07 | 14:00 15:29 | Equipo Auditor | Reunión final del dia equipo auditor: Consolidación de información Generación de reportes Conclusiones | N/A | Sala de juntas |
| 04/07 | 15:30 16:30 | Equipo Auditor | Reunión de cierre | Empresa | Salón Principal |



9. Evaluación de desempeño

9.2 Auditoría Interna

| LISTA DE VERIFICACIÓN | | | |
|-----------------------|---|---|---|
| N.º | Numeral de la Norma ISO 22301:2019 SGCN | ¿Qué preguntas le realizarías al auditado con respecto a este numeral de la norma? | ¿Qué evidencias documentarias esperas que te muestre el auditor? |
| 1 | 5.1 Liderazgo y compromiso | ¿Cómo se asegura que las políticas y los objetivos de continuidad del negocio están establecidos y son compatibles con la dirección estratégica de la organización? | <ul style="list-style-type: none">• Planeamiento estratégico• Matriz FODA.• Despliegue de objetivos. |
| 2 | 6.1.2 Direccionar riesgos y oportunidades | ¿Según la eficacia de la gestión, usted como logra integrar las acciones para abordar los riesgos? | <ul style="list-style-type: none">• Matriz de riesgos• Planes de mejora• Plan estratégico• Metodologías para gestión de riesgos |
| 3 | 9.3.2 Consideraciones de la revisión por la dirección | ¿En el transcurso del ultimo año cuantas revisiones por parte de la dirección fueron realizadas, y que temas se abordaron? | <ul style="list-style-type: none">• Acta de reunión• Indicadores de cumplimiento• Plan estratégico• Reportes de no conformidades• Acciones correctivas |
| 4 | 10.2 Mejora continua | ¿Según las necesidades o oportunidades de la empresa, como se aseguran de que hay una conveniencia, adecuación y eficacia en la mejora continua del SGCN? | <ul style="list-style-type: none">• Plan de mejoramiento• Indicadores de cumplimiento• Plan de cumplimiento• Capacitación – Listados de asistencia• Encuestas de satisfacción• Revisión por la dirección |



Cap.N.º9. Evaluación de desempeño

9.3 Revisión por la Dirección

DATOS GENERALES

- Fecha de revisión:** 26.11.2024
- Alcance:** Sede principal y 2 sucursales regionales.
- Periodo evaluado:** Enero a octubre del 2024.
- Participantes:** Gerente general, Gerente de Finanzas, Gerente de Operaciones, Gerente de Continuidad del Negocio, Jefe de TI, Jefe de Recursos Humanos





Cap.N.º9. Evaluación de desempeño

9.3 Revisión por la Dirección

ELEMENTOS DE ENTRADA

Estado de acciones de revisiones previas

| Acciones (2023) | Estado de cumplimiento | Evidencia de cumplimiento |
|--|---|---|
| Implementar un PRD (plan de recuperación ante desastres) para la nube. | Finalizado en abril del 2024 | Certificado AWS Resilient (certificado de resiliencia de la nube) – capacidad para recuperarse de las interrupciones |
| Capacitar al 100% de personal en el SGCN. | Al mes de octubre se cuenta con 92% de personal capacitado. | Registros de capacitación |
| Adicionar nuevas fuentes de simulacros / pruebas para interrupciones en el área de Tesorería | Finalizado en mayo del 2024 | Informe de simulacros / pruebas del mes de mayo 2024 |



Cap.N.º9. Evaluación de desempeño

9.3 Revisión por la Dirección

ELEMENTOS DE ENTRADA

Resultados de auditorias internas / externas

| Proceso | Descripción de la no conformidad | Estado |
|---------------------|--|-------------------------|
| Diseño e ingeniería | El registro de la matriz BIA no cubre el nuevo producto troquelado cobrizo N.º23 | No Conformidad cerrada. |
| Operaciones | Retraso en pruebas de recuperación de datos | No Conformidad cerrada. |

Cambios en contexto externo / interno

| Contexto Externo / Interno | Descripción | Acción a tomar |
|----------------------------|--|--|
| Externo | Ministerio de Finanzas ha establecido un nuevo RTO < 2 horas para operaciones y transacciones. | Actualizar procedimiento de backup y respaldo de la información. Actualizar indicador RTO |
| Interno | El grupo adquirió una nueva empresa del rubro. | Integrar las nuevas actividades de la nueva empresa en el registro BIA. |



Cap.N.º9. Evaluación de desempeño

9.3 Revisión por la Dirección

ELEMENTOS DE ENTRADA

Desempeño del SGCN

| Indicador | Meta anual | Meta obtenida | Comentarios |
|--|------------|---------------|--|
| % Cumplimiento RTO | >=95% | 88% | Los respaldo de información no funcionaron a tiempo real. Se ha activado el proceso de análisis de causas y acción correctiva. |
| % de éxito de los simulacros / pruebas | 100% | 70% | No se ha cumplido la meta debido a que no se contó con la participación de todo el personal y se evidenció el bajo conocimiento en la activación de respaldos. |

Adecuación de recursos

| Proceso | Recurso identificado | Acción a tomar |
|-------------------------|---|-----------------------------|
| Continuidad del negocio | Necesidad de un especialista en protección de infraestructura | En proceso de contratación. |



Cap.N.º9. Evaluación de desempeño

9.3 Revisión por la Dirección

ELEMENTOS DE SALIDA

| Acciones | Impacto esperado | Responsable |
|---|--|------------------------|
| Contratar nuevos especialistas en SGCN | Reducir en 35% de riesgos operativos | Gerente de RRHH |
| Migrar el plan de continuidad hacia un sistema de información ERP | Asegurar que acceso a base de información (comercial, producción, compras) al 100% | Gerente de TI |
| Actualizar de objetivos del SGC | Reducir el RTO en promedio de 2.5 horas (actual 4.5 horas) | Gerente de Operaciones |
| Revisión de políticas (incluir nuevos terceros de outsourcing) | Reducir los riesgos e impacto al negocio por el nuevo servicio del tercero | Gerente de SGCN |



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 | Persona quien detecta la No Conformidad |
| Incumplimiento de Procedimientos del SGCN | |
| Incumplimiento de Metas de Indicadores | |
| Seguimiento y Evaluación de Proveedores | |
| Auditoría Interna | |
| Auditoría Externa | |
| Otro: | |
| DECRIPCIÓN 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): | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción de Acción Correctiva</th> <th>Responsable</th> <th>Plazo</th> <th>Plazo de Eficacia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Organización inmediata de la carga laboral y funciones del área de Logística y del SGCN.</td> <td>Karla Mullen</td> <td>Inmediato</td> <td>5.01.2024</td> </tr> </tbody> </table> | | | | 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 | | | | |
| 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: | | | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidentes e interrupciones (dirigido al personal de planta) • Tratamientos en la gestión de riesgos y oportunidades (dirigido al personal gerencial) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Se evidencio ambas capacitaciones mantienen la siguiente información documentada: | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Curso</th> <th>Material de estudio</th> <th>Evaluación del participante</th> <th>Registro de asistencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión de incidentes e interrupciones (dirigido al personal de planta), realizado el 5.3.2024</td> <td>Presentación en formato digital Expositor: Carlos Espósito. Modalidad: Presencial.</td> <td>Se realizó a través de la modalidad Google forma. Todos los participantes aprobaron de manera satisfactoria</td> <td>Se evidencia el REG-GTHA-042 Registro de asistencia con una participación del 100%.</td> </tr> <tr> <td>Tratamientos en la gestión de riesgos y oportunidades (dirigido al personal gerencial), realizado el 19.3.2024</td> <td>Presentación en formato digital. Expositor: Miguel Cisneros. Modalidad: Presencial.</td> <td>Se realizó a través de la modalidad Google forma. Todos los participantes aprobaron de manera satisfactoria</td> <td>Se evidencia el REG-GTHA-042 Registro de asistencia con una participación del 100%.</td> </tr> </tbody> </table> | | | | 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%. |
| 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

