



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

ISO 22301

CICLO INTENSIVO

MÓDULO V

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y
MEJORA DEL SGCN**

Ing. Johnattan Sifuentes Rojas



MODULO V – EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA DEL SGCN

CONTENIDO MODULO V

1. Seguimiento y medición del desempeño del SGCN
2. Indicadores de desempeño en SGCN
3. Evaluación del cumplimiento legal y normativo
4. Auditorías internas como herramienta de mejora
5. Revisión por la dirección
6. Gestión de no conformidades
7. Acciones correctivas
8. Mejora continua del SGCN



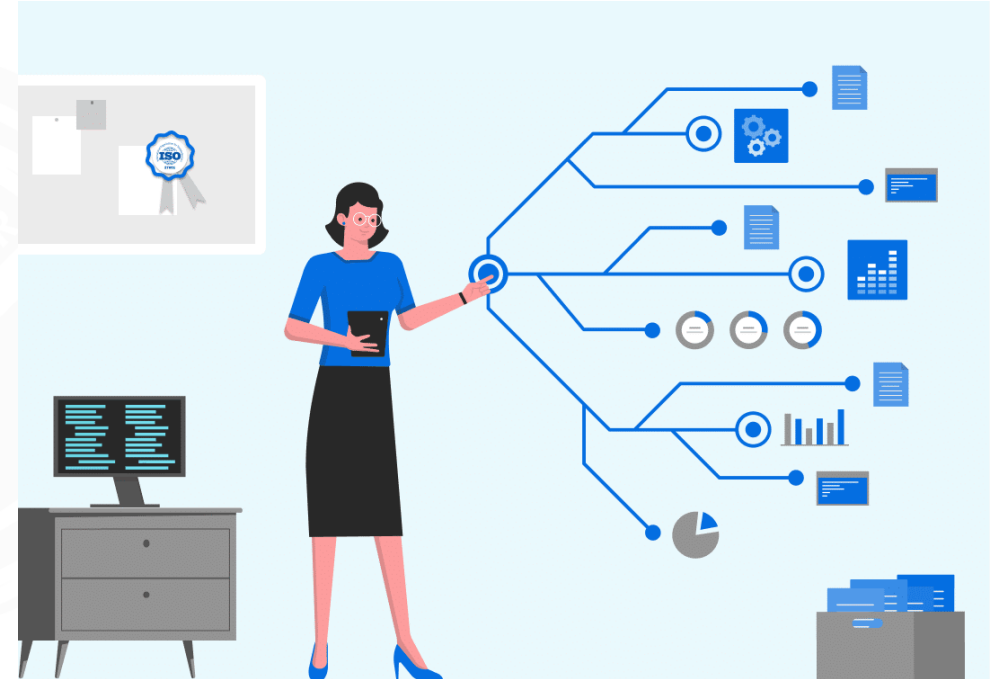
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGCN

Objetivo:

Garantizar que el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) cumpla con los resultados esperados.

Contenido:

- Métodos de seguimiento: revisiones periódicas, indicadores, auditorías internas y otros.
- Herramientas de medición: métricas técnicas, reportes de incidentes disruptivos, ejercicios de prueba.
- Relación con la cláusula 9.1 de la norma ISO 22301.





INDICADORES DE DESEMPEÑO EN SGCN

Objetivo:

Definir y aplicar métricas que permitan evaluar la eficacia del SGCN.

Contenido:

Definir métricas que midan la capacidad de la organización para responder, recuperarse y mejorar frente a incidentes disruptivos.

Características de un buen indicador (SMART: específico, medible, alcanzable, relevante, temporal).

Ejemplos prácticos:

- Tiempo máximo aceptable para recuperar un proceso crítico tras una interrupción.
- Máxima pérdida de datos aceptable medida en tiempo (ej. 2 horas de información).
- Tiempo promedio que tarda la organización en restaurar servicios tras un incidente.





INDICADORES DE DESEMPEÑO EN SGCN

Clase	KPIs específicos
Entrenamiento y Capacitación	Cumplimiento de programas de concienciación.
	Cumplimiento de programas de capacitación.
	Entrenamiento DRP y BCP.
	Entrenamiento a intervalos regulares.
Ejecución	RTO \leq MTPOD
	RPO al 100%
	SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) cumplido.
	OLA (Acuerdo de Nivel Operacional) cumplido.
	Ejercicios basados en escenarios.
	Producción de reportes post-ejercicios para mejoras.
Ejercicios realizados a intervalos planificados.	





EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

Objetivo:

Verificar que la organización cumpla con leyes, regulaciones y requisitos contractuales aplicables.

Contenido:

- Identificación de requisitos legales (protección de datos, ciberseguridad, propiedad intelectual).
- Mecanismos de evaluación: matrices de cumplimiento, revisiones periódicas, auditorías externas.
- Evidencias requeridas: registros, contratos, políticas internas.
- Riesgos asociados al incumplimiento.





AUDITORIAS INTERNAS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA

Objetivo:

Usar la auditoría interna como mecanismo de retroalimentación y mejora continua.

Contenido:

- ✓ Planificación de auditorías internas (ISO 22301 cláusula 9.2).
- ✓ Competencias del auditor: independencia, objetividad, conocimiento técnico.
- ✓ Técnicas de auditoría: entrevistas, revisión documental, pruebas de cumplimiento.
- ✓ Elaboración de hallazgos: conformidades, no conformidades, oportunidades de mejora





REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Objetivo:

Asegurar el compromiso de la alta dirección en la mejora del SGCN.

Contenido:

- Elementos clave de la revisión (ISO 22301 cláusula 9.3)
- Estado de acciones correctivas.
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Retroalimentación de partes interesadas.
- Desempeño de indicadores.
- Importancia de la toma de decisiones basada en evidencia.
- Ejemplo: acta de revisión con compromisos de mejora.





GESTION DE NO CONFORMIDADES

Objetivo:

Identificar, registrar y gestionar desviaciones respecto a los requisitos del SGCN.

Contenido:

- ✓ Definición de no conformidad.
- ✓ Proceso de gestión: detección → análisis → registro → tratamiento.
- ✓ Herramientas: sistema para registrar los incidentes disruptivos, matrices de seguimiento.
- ✓ Ejemplo: no conformidad por falta de ejecutar el cronograma de ejercicios de prueba.





ACCIONES CORRECTIVAS

Objetivo:

Eliminar la causa raíz de las no conformidades para evitar su recurrencia.

Contenido:

- Diferencia entre acción correctiva y acción preventiva.
- Metodologías de análisis de causa raíz (Ishikawa, 5 porqués)
- Documentación de acciones correctivas: plan, responsable, plazo, evidencia.
- Seguimiento y verificación de eficacia.





MEJORA CONTINUA DEL SGCN

Objetivo:

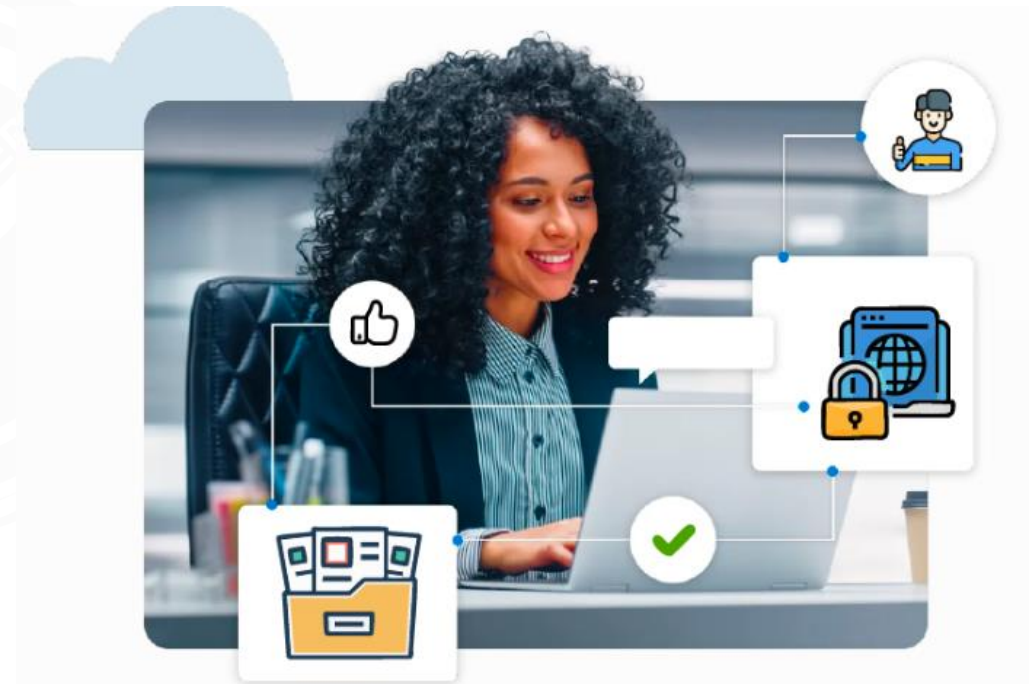
Mantener el SGCN actualizado y alineado con los cambios del entorno.

Contenido:

- ✓ Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) aplicado al SGCN.
- ✓ Fuentes de mejora: auditorías, incidentes disruptivos, cambios tecnológicos, retroalimentación de usuarios.

Ejemplos de mejora continua:

- ✓ Implementación de nuevas tecnologías de monitoreo.
- ✓ Actualización de políticas frente a nuevas amenazas.
- ✓ Programas de capacitación periódica.



¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

