



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO ISO 22301

CICLO REGULAR

MÓDULO V

CLASE 01

**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



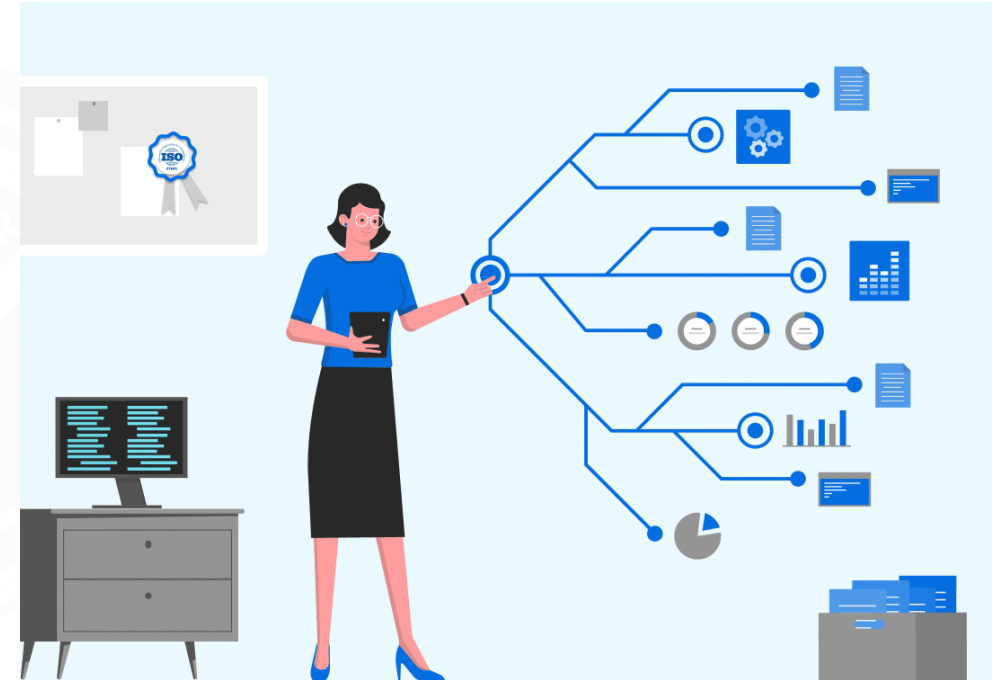
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGCN

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).

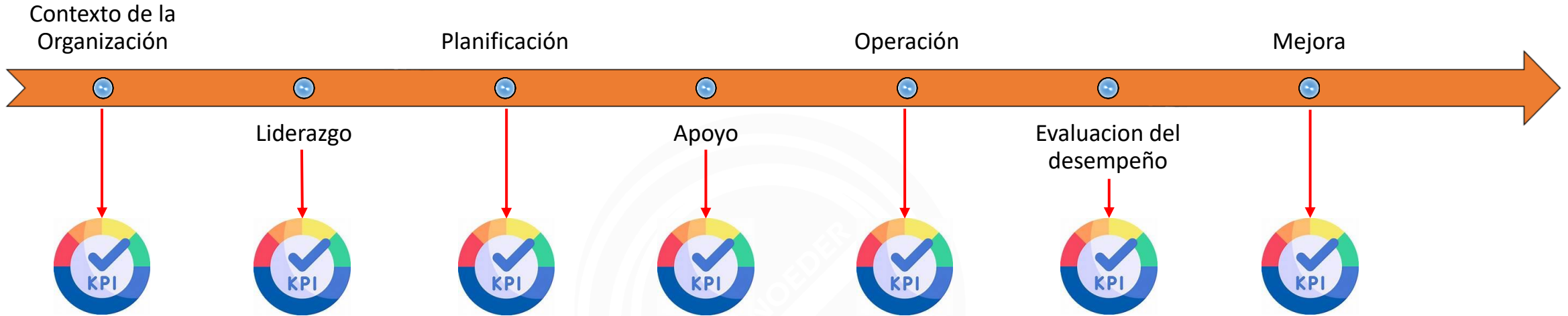
Ejemplos prácticos:

- 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



Nº	TIPO	Objetivos del Sistema de Gestión	Nombre del Indicador	Algoritmo	Meta	Fuente	Frecuencia de Monitoreo (Cada Q)	Plazo para alcanzar la meta	Responsable	Valor mínimo	Valor Intermedio	Valor Óptimo
1	SGN	Promover la obtención de conocimiento para la mejora de competencias del personal	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Cantidad de capacitaciones realizadas/ cantidad de capacitaciones programadas por año	Realizar el 90% o más de capacitaciones programadas.	Plan de concientización	Trimestral	Semestral	Analista de Desarrollo Organizacional	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]
2	SGN	Abordar de manera eficaz la recuperación de la operación ante eventos de interrupción	Porcentaje de pruebas de Continuidad del negocio realizadas	(Total de pruebas realizadas, / total de pruebas necesarias)x100%	Contar como mínimo con 90 % de simulacros que han conseguido su objetivo de recuperación	Programa de Pruebas de CN	Trimestral	Anual	Responsable de Continuidad de negocio	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]
3	SGN	Asegurar continuidad de procesos esencial	Porcentaje de disponibilidad de procesos críticos	(Horas operativas reales / Horas operativas planificadas) x 100.	Contar con una disponibilidad ≥ 90%	Plan de Continuidad del Negocio	Trimestral	Anual	Responsable de Continuidad de negocio	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]
4	SGN	Validar que los procesos se recuperen dentro del tiempo definido.	Porcentaje de procesos recuperados dentro del RTO.	(Procesos recuperados ≤ RTO / Total procesos afectados) x 100.	Contar con procesos de recuperación ≥ 90%	RTO	Trimestral	Anual	Responsable de Continuidad de negocio	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]



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



Programa general de auditorías



Planeación de la auditoría



Ejecución de la auditoría



Comunicación de resultados de la auditoría



Seguimiento a cumplimiento de planes de mejoramiento



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.



KPI

Nº	TIPO	Objetivos del Sistema de Gestión	Nombre del Indicador	Algoritmo	Meta	Fuente	Frecuencia de Monitoreo (Cada Q)	Plazo para alcanzar la meta	Responsable	Valor mínimo	Valor Intermedio	Valor Óptimo
1	SGCN	Evaluar el grado de conformidad del SGCN con las leyes, regulaciones y normas aplicables en materia de continuidad del negocio.	Porcentaje de requisitos legales y normativos cumplidos	$(\text{Requisitos cumplidos} / \text{Total de requisitos aplicables identificados}) \times 100$	Grado de cumplimiento legal \geq 90%	Revisión por la Dirección	Trimestral	Anual	Responsable SGCN	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]



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.



KPI:

Nº	TIPO	Objetivos del Sistema de Gestión	Nombre del Indicador	Algoritmo	Meta	Fuente	Frecuencia de Monitoreo (Cada Q)	Plazo para alcanzar la meta	Responsable	Valor mínimo	Valor Intermedio	Valor Óptimo
1	SGN	Evaluar la eficacia de la revisión por la dirección y el seguimiento de las decisiones tomadas.	Porcentaje de acciones de revisión implementadas en el plazo acordado.	$(\text{Acciones implementadas en plazo} / \text{Total de acciones definidas en revisión}) \times 100$	Realizar implementaciones dentro del plazo $\geq 90\%$	Revisión por la Dirección	Trimestral	Anual	Responsable SGCN	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]



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.

KPI:



Nº	TIPO	Objetivos del Sistema de Gestión	Nombre del Indicador	Algoritmo	Meta	Fuente	Frecuencia de Monitoreo (Cada Q)	Plazo para alcanzar la meta	Responsable	Valor mínimo	Valor Intermedio	Valor Óptimo
1	S G N C	Evaluar la eficacia del sistema en la gestión y resolución de no conformidades detectadas en auditorías o revisiones.	Porcentaje de no conformidades cerradas dentro del plazo establecido.	(No conformidades cerradas en plazo / Total de no conformidades detectadas) × 100	Cierre oportuno de no conformidades ≥ 90%	No Conformidades	Trimestral	Anual	Responsable SGCN	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]



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.

KPI:



Nº	TIPO	Objetivos del Sistema de Gestión	Nombre del Indicador	Algoritmo	Meta	Fuente	Frecuencia de Monitoreo (Cada Q)	Plazo para alcanzar la meta	Responsable	Valor mínimo	Valor Intermedio	Valor Óptimo
1	SGN	Medir la capacidad del sistema para resolver las causas raíz de las no conformidades y evitar su recurrencia.	Porcentaje de acciones correctivas implementadas y verificadas como eficaces dentro del plazo establecido.	(Acciones correctivas implementadas y verificadas / Total de acciones correctivas definidas) x 100	Eficacia en la implementación de acciones correctivas ≥ 90%	Acciones Correctiva	Trimestral	Anual	Responsable SGCN	[0% a 50%>	[50% a 89%]	[90% a 100%]



MEJORA CONTINUA DEL SGCN

Objetivo:

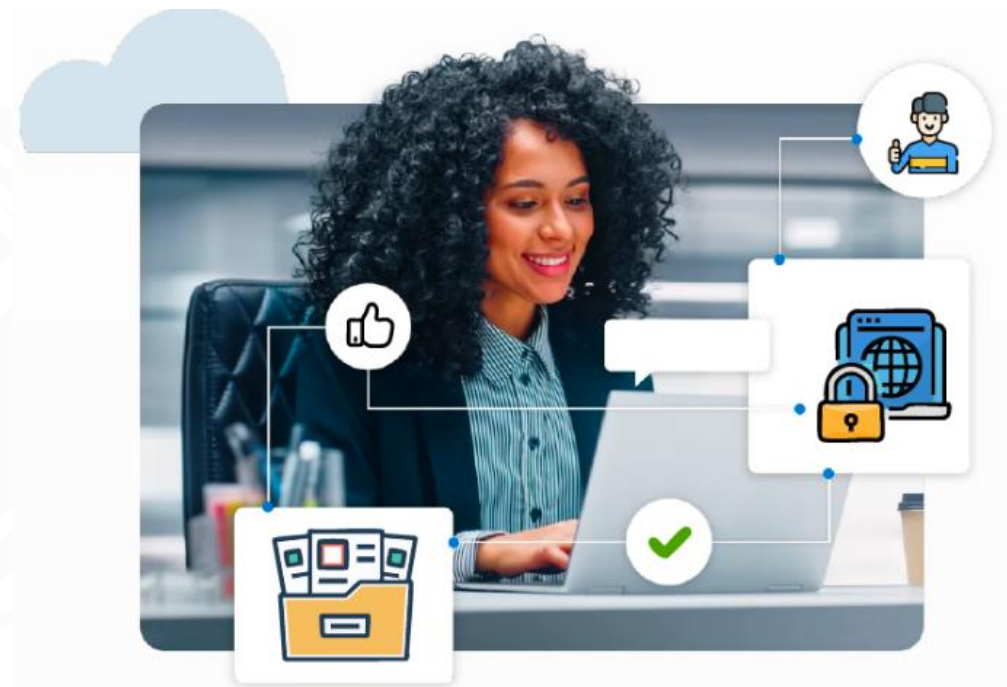
Mantener el SGCN actualizado y alineado con los cambios del entorno.

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.



KPI

Nº	TIPO	Objetivos del Sistema de Gestión	Nombre del Indicador	Algoritmo	Meta	Fuente	Frecuencia de Monitoreo (Cada Q)	Plazo para alcanzar la meta	Responsable	Valor mínimo	Valor Intermedio	Valor Óptimo
1	SGCN	Evaluar la capacidad del SGCN para incorporar aprendizajes de auditorías, simulacros, incidentes y revisiones de la dirección, asegurando su evolución sistemática.	Porcentaje de mejoras implementadas que generan reducción de riesgos o hallazgos repetidos.	$(\text{Mejoras implementadas con impacto comprobado} / \text{Total de mejoras implementadas}) \times 100$	Efectividad de la mejora continua $\geq 85\%$	Mejora Continua	Trimestral	Anual	Responsable SGCN	[0% a 50%>	[50% a 84%]	[85% a 100%]

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

