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
9. Caso Practico: Taller

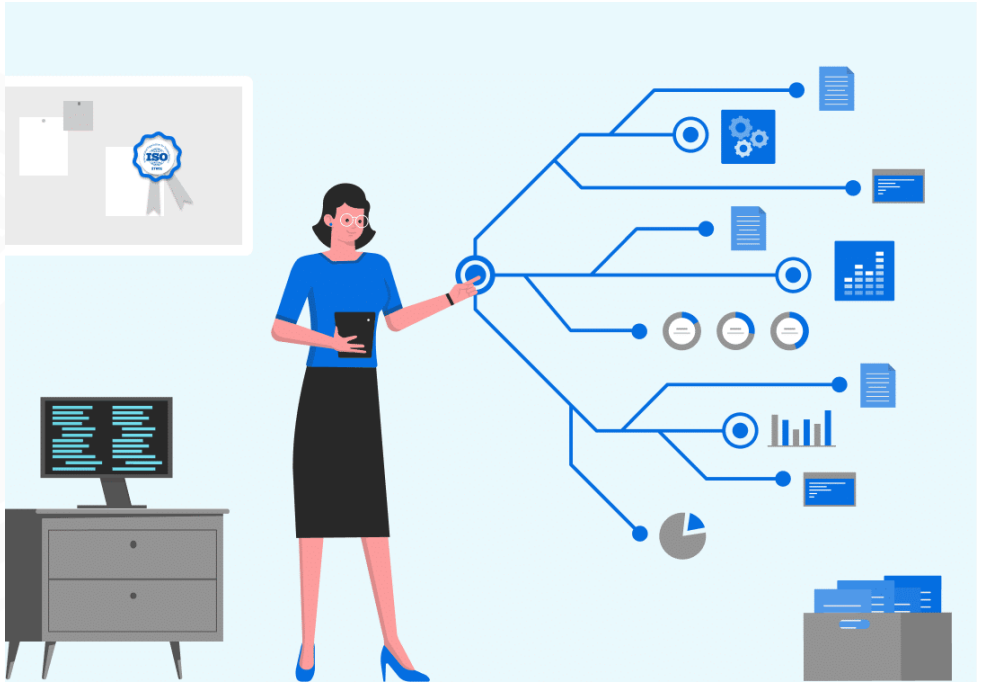
# SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGCN

## 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:

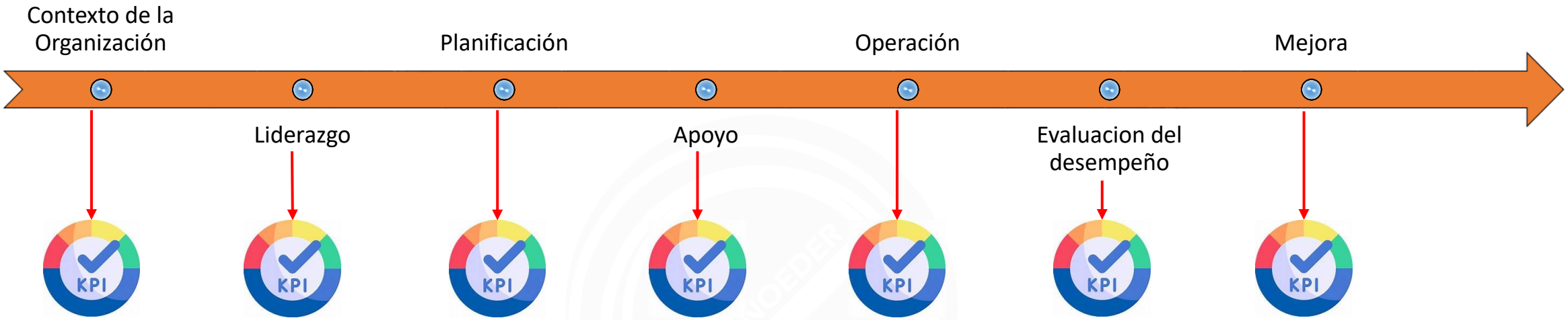
Definir métricas que midan la capacidad de la organización para responder, recuperarse y mejorar frente a incidentes disruptivos.
Características de un buen indicador (SMART: específico, medible, alcanzable, relevante, temporal).

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 | SGNC | 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 | SGNC | 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 | SGNC | Asegurar continuidad de procesos esencial | Porcentaje de disponibilidad de procesos críticos | (Horas operativas reales / Horas operativas planificadas) × 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 | SGNC | Validar que los procesos se recuperen dentro del tiempo definido. | Porcentaje de procesos recuperados dentro del RTO. | (Procesos recuperados ≤ RTO / Total procesos afectados) × 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



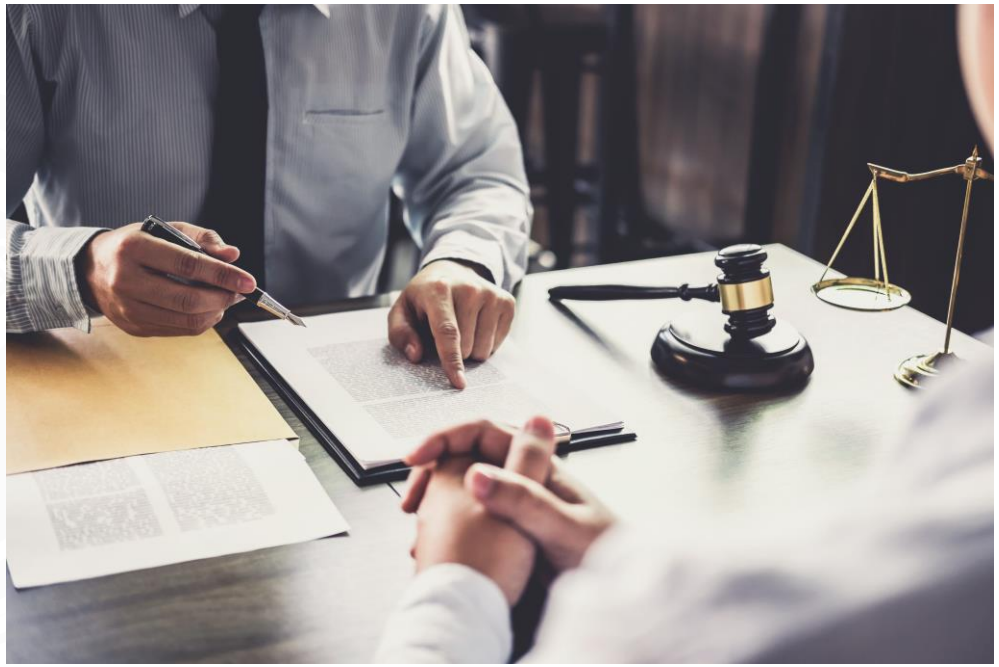
# EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

## 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 | (Requisitos cumplidos / Total de requisitos aplicables identificados)×100 | Grado de cumplimiento legal ≥ 90% | Revisión por la Dirección | Trimestral | Anual | Responsable SGCN | [0% a 50%> | [ 50% a 89% ] | [ 90% a 100% ] |

# REVISION 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 | SGNC | 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. | (Acciones implementadas en plazo / Total de acciones definidas en revisión)×100 | Realizar implementaciones dentro del plazo ≥ 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:



# 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 | S G C N | 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)×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. | (Mejoras implementadas con impacto comprobado / Total de mejoras implementadas)×100 | Efectividad de la mejora continua ≥ 85% | Mejora Continua | Trimestral | Anual | Responsable SGCN | [0% a 50%> | [ 50% a 84% ] | [ 85% a 100% ] |

# CASO PRACTICO – CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

**EVENTO:**

Un corte eléctrico prolongado afecta el centro de datos principal de una entidad financiera. El apagón dura 12 horas y provoca la caída de los sistemas de banca en línea, cajeros automáticos y plataformas de atención al cliente.




**IMPACTO:**

- 2 millones de clientes sin acceso a operaciones bancarias digitales.
- Riesgo de incumplimiento regulatorio por interrupción de servicios esenciales.
- Pérdida estimada de ingresos: 1.5 millones USD.
- Daño reputacional por exposición en medios y redes sociales.

**RESPUESTA:**

- Activación del Plan de Continuidad del Negocio (BCP).
- Redireccionamiento de operaciones críticas hacia un centro alterno en otra ciudad.
- Comunicación oficial a clientes y reguladores en menos de 3 horas.
- Recuperación parcial de servicios en 8 horas; restauración total en 12 horas.
- Auditoría posterior identifica deficiencias en pruebas de simulacro y necesidad de reforzar redundancia energética.

**IDETIFICAR:**

I. Indicadores de Desempeño
II. Gestión de No conformidades
III. RTO y MTPD
IV. Factores que impactaron al BIA

# ¡Gracias!

Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

© 2026 | CENTRO DE ESPECIALIZACIONES NOEDER | R.U.C. 20604924236 | Todos los derechos reservados