**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Implementación de auditoría técnica en continuidad y resiliencia |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 220601041 - Implementar sistemas de gestión según normatividad y requerimientos técnicos. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 220601041-01 - Seleccionar los estándares y mejores prácticas relacionadas con la continuidad de negocio y la resiliencia de acuerdo con la normatividad y procedimientos.  220601041-02 - Planificar la implementación de un SGCN de acuerdo con el contexto y requisitos de las partes interesadas. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF01 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Planificación y organización de un SGCN |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Este componente formativo está orientado al desarrollo de los conocimientos fundamentales en la organización de sistemas de gestión de continuidad del negocio, así como en su planificación, teniendo en cuenta la normatividad establecida. |
| PALABRAS CLAVE | Continuidad, gestión, organización, planificación, sistema. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 - Ventas y Servicios |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS**

**Introducción**

**1. ¿Qué es un SGCN?**

1.1. Procesos que componen un SGCN

1.2. La Norma ISO 22301

1.3. Propósito de la Norma ISO 22301

1.4. Beneficio para las empresas que implementan un SGCN

**2. Contexto de la organización y liderazgo**

2.1. Necesidades del negocio

2.2. Definición del alcance de un SGCN

2.3. El liderazgo

2.4. Roles y responsabilidades

**3. Planificación de un sistema de gestión de continuidad**

3.1. Riesgos vs. oportunidades

3.2. Objetivos de la continuidad del negocio

3.3. Gestión de cambios

3.4. Documentación, comunicación y concienciación

**Síntesis**

**Introducción**

Hoy día el respaldo de la información y la infraestructura tecnológica son de vital importancia para los procesos de negocio de la organización. En el siguiente video se puede apreciar la relevancia de estos sistemas de gestión, temática a desarrollar en este componente formativo:



|  |  |
| --- | --- |
| La apertura de los mercados actuales requiere que las organizaciones no solo inviertan en infraestructura y equipos para lograr los procesos misionales, sino que también aseguren esos servicios y productos para mantenerse vigentes, pues se sabe que los mercados cambian de manera frecuente y son competitivos en la generación de confianza para los inversionistas. | | |

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS**
2. **¿Qué es un SGCN?**

Un sistema de gestión de continuidad del negocio (como indican sus siglas SGCN) es una potente herramienta que permite a las empresas controlar de manera continua los riesgos presentados y que pueden, en algún momento, proveerse de toda la capacidad tecnológica y humana necesaria para poderlos solucionar en el menor tiempo posible; por tanto, en pocas palabras se podría decir que los sistemas de gestión de continuidad del negocio son una herramienta estratégica necesaria para las empresas hoy en día.

| Smart industry control concept.Hands holding tablet on blurred automation machine as background | Los negocios del Siglo XXI son, en gran manera, dependientes de la tecnología. Muchos de sus procesos dependen en gran parte del buen uso y funcionamiento de la misma. |
| --- | --- |

Muchas empresas invierten grandes sumas de dinero en la implementación de infraestructuras y sistemas avanzados que permitan ejecutar sus procesos de negocio; pero no se sientan a estudiar la posibilidad de que esta, por diferentes motivos, pueda llegar a colapsar en algún momento; y aunque existen muchas razones y riesgos que pueden ocurrir, no se trata solo de conocer dichos riesgos sino de estar en la capacidad de recuperar el sistema y por ende, los procesos de negocio, sin que estos causen trauma a tal punto que la empresa se pueda ver perjudicada por dichos sucesos. De ahí la relevancia de la implementación de un SGCN, tal como se describe en el siguiente recurso:



Los procesos de un SGCN permiten aumentar la productividad en las organizaciones debido a la calidad que ofrecen dichos servicios al estar soportados por procesos que garanticen su efectividad y su estabilidad. Las organizaciones del Siglo XXI han comprendido que el mayor desafío que se tiene en los procesos de negocio es garantizar la confianza tanto de inversores como de clientes que estas tienen. Cuando una organización no puede garantizar un servicio o producto se vuelve inestable en los procesos empresariales; esto quiere decir que parte del éxito que pueda tener la organización es la manera en cómo maneja sus procesos de negocio. A continuación se presenta un ejemplo con una entidad bancaria:



Otro ejemplo que se puede tener en cuenta son los servicios de las redes sociales:



Existen muchas controversias en la implementación de los SGCN debido a la inversión que en muchas ocasiones se debe realizar para que estos funcionen de manera correcta, junto con la contratación de personal calificado que garantice que estos se ejecuten de manera correcta y eficiente; sin embargo, en la mayoría de ocasiones no se tiene en cuenta contar con un respaldo para el negocio que garantice que este se mantenga operable en el tiempo.

| Mano usando una computadora portátil con pantalla virtual y documento para aprobar en línea el concepto de gestión de erp y garantía de calidad sin papel Foto gratis | La implementación de un SGCN también se puede mirar como un proceso que genera prestigio a la organización, ya que se está garantizando el funcionamiento y continuidad de los procesos y servicios de negocio, hasta cuando este tenga inconvenientes internos, manteniendo la misma calidad y eficacia. |
| --- | --- |

La sucursal de un supermercado, por ejemplo, en su área energética es otro caso que se puede estudiar y lo que puede ver en el siguiente video:



Los SGCN cumplen un papel fundamental en las decisiones que se toman dentro del negocio. De hecho, son parte de la coalición administrativa de la organización; es decir, la información que estos sistemas generan permiten conocer el impacto que se puede tener en el negocio de acuerdo con los riesgos establecidos en el análisis del riesgo. Es importante tener en cuenta que los riesgos se establecen de acuerdo con los estudios y auditorías que revelen el estado actual del sistema y qué aspectos se pueden mejorar para evitar que ciertos procesos que colocan en riesgo el correcto funcionamiento del negocio se ejecuten o se pongan en marcha. Dentro de las funciones que tiene el equipo de trabajo que garantiza la continuidad del negocio se encuentran las siguientes.



Aunque es de gran importancia que una organización implemente un SGCN, no es una camisa de fuerza que tiene que cumplir para funcionar a diario. Se ven diariamente muchos negocios y empresas que funcionan de manera ajena a los riesgos del mismo negocio; sin embargo, las preguntas que siempre surgen alrededor de estos inconvenientes son: ¿conocen los riesgos que tiene el negocio?, ¿cuáles son los niveles de impacto que pueden tener los incidentes que ocurran en el negocio?, ¿cuánto tiempo máximo puede estar por fuera de operación mi negocio?, ¿qué opinión tienen de los servicios que ofrezco a mis clientes cuando surge algún problema en el negocio? Estos interrogantes son inquietudes o dudas que de alguna manera generan zozobra en algunos negocios; pero las personas que los dirigen no ven la importancia o necesidad de realizar un verdadero análisis que permita establecer y garantizar que el negocio funcione.

|  |  |
| --- | --- |
| Por tanto, no es obligatorio que una organización implemente un SGCN; pero sí es es necesario para ser competitivos, eficientes y confiables, ya que se puede garantizar la continuidad de los procesos misionales de una organización. La implementación de un plan de continuidad al negocio trae consigo muchos aspectos positivos que valen la pena analizar y tener en cuenta. Hoy en día las empresas e industrias se han vuelto más competitivas y esto hace que sea necesario el invertir en maquinaria, personas y servicios para lograr mantenerse en los mercados actuales, sin dejar de lado, por supuesto, la calidad y eficiencia en la que se prestan los servicios, los cuales a su vez se fundamentan en las políticas, procesos y estrategias estipuladas por la empresa. | |

**1.1. Procesos que componen un SGCN**

Son de alguna manera estrategias que permiten establecer un lineamiento seguro y coherente para todas las actividades, que resultan necesarias para que el sistema tenga éxito, en todo el sentido de la palabra. Los componentes deben estar directamente relacionados para que cada uno de ellos pueda desarrollarse de manera plena y así se puedan lograr los objetivos establecidos en la ejecución del mismo. A continuación se describe cada uno de los procesos que componen dicho sistema de gestión:



**1.2. La Norma ISO 22301**

Es una norma internacional que provee los lineamientos y procedimientos para la gestión de continuidad del negocio. Esta norma define todos los procesos a realizar, desde la definición del alcance hasta la implementación del plan y puesta en marcha del mismo. Asimismo, establece cómo administrar, gestionar y garantizar que la recuperación del negocio se realice de la manera adecuada; pues, en algunas ocasiones, se implementan estos procesos pero no son regidos del todo por la normatividad, lo cual es un error, ya que al ser estándares internacionales garantiza que el proceso sea el mismo, independientemente de la ubicación y procesos de negocio de la organización, de esta manera se garantiza la calidad, definición y ejecución de los planes de contingencia con un referente internacional.

| ISO standards quality control assurance warranty business technology concept. | La implementación de la Norma ISO como referente internacional permite desarrollar y fortalecer ejercicios de buenas prácticas que contribuyen a la competitividad, al prestigio de la marca y a la productividad de las organizaciones. La certificación en esta norma permite tener un respaldo tanto a nivel nacional como internacional, ofreciendo ventajas en otras actividades externas como lo son: licitaciones, contratos y vinculación a los mercados internacionales, por ejemplo, trayendo consigo nuevas oportunidades de negocio a la empresa. |
| --- | --- |

En el siguiente interactivo se pueden apreciar los procesos que acompañan la ejecución de la norma ISO 22301:



Teniendo en cuenta que las eventualidades que colocan en riesgo los procesos de negocio cambian constantemente, es importante que el proceso de mejora continua contemple la necesidad de darle prioridad a la implementación de los SGCN, ya que esto no es algo que se realiza una vez, sino que hace parte de un proceso continuo que puede cambiar en el tiempo, tal como lo presenta el siguiente recurso:



**1.3. Propósito de la Norma ISO 22301**

Como se abordó en anteriores conceptos, esta norma permite establecer un plan de seguimiento a los procesos después de realizar un análisis del riesgo donde se visualicen los diferentes escenarios que se pueden presentar. Por tanto, se debe entender que uno de los objetivos principales de la continuidad del negocio es garantizar la estabilidad de sus procesos y generar confianza en la inversión del mismo, tanto para clientes como para la misma empresa en sí. Dentro de estos objetivos también se deben abordar algunas premisas importantes a tener en cuenta, tales como:



Ahora bien, en cuanto a los propósitos de la norma se encuentran los siguientes:



|  |  |
| --- | --- |
| Cuando se hace referencia al equilibrio de los procesos se está hablando del punto intermedio en donde todas las partes involucradas en la gestión de la continuidad se juntan y generan nuevos procesos que permiten observar un flujo continuo de mejora, lo que se ve reflejado en la productividad y competitividad del negocio. Lograr este equilibrio no es fácil, ya que requiere de inversión tanto de talento humano como tecnológico; pero es posible encontrar puntos de equilibrio donde cada proceso involucrado en el sistema de gestión de la continuidad aporten de manera equilibrada y efectiva. | |

De acuerdo con las políticas implementadas en la organización un SGCN busca garantizar de manera fluida que los recursos que se requieran adquieran y encuentren en óptimas condiciones para dar cumplimiento a los procesos que se desean respaldar. Por lo tanto, se hace indispensable realizar un análisis de necesidades para establecer qué se requiere para la implementación del sistema de gestión, no solo a nivel de tecnología, sino también en mano de obra, servicios y contrataciones de terceros en algunas ocasiones.

Razones por las cuales también se desarrolla un diagnóstico muy preciso de la inversión a efectuar, la cual debe estar sujeta a los lineamientos de gastos de la organización; esto quiere decir que la implementación de un SGCN debe ir de la mano con los presupuestos que maneja la empresa (dentro de los cuales, aunque no se dice de una manera directa, los sistemas de gestión deberían tener su propio presupuesto de ejecución dentro de las organizaciones, ya que estos garantizan su funcionamiento y necesitan de un constante seguimiento para que siempre se encuentren en óptimas condiciones cuando estos se requieran).

| Quality assurance, Guarantee, Standards, ISO certification and standardization concept. | La norma es una necesidad fundamental si se desea tener procesos certificados y con un referente internacional, que genera prestigio y garantiza resultados concretos y efectivos. De ahí que el compromiso que asuma la alta dirección de la organización sea lo suficientemente consolidado para lograr alcanzar no solo la inversión necesaria en su implementación, sino también la cohesión y concienciación de su importancia en todo el personal y miembros de la organización. |
| --- | --- |

| Gestión de la continuidad del negocio - ISO 22301:2019  Si se desea explorar un poco más sobre los procesos de la Norma ISO 22301 para la continuidad del negocio, se sugiere consultar el video denominado Gestión de la continuidad del negocio - ISO 22301:2019 Plan de continuidad del negocio ISO 22301. Recurso que podrá ubicar en los materiales complementarios del componente. |  |
| --- | --- |

Se pude resumir, de alguna manera, que la Norma ISO 22301 permite garantizar no solo los procesos de negocio sino también su reactivación en caso de surgir inconvenientes con los mismos. Se debe destacar de esta norma el proveer de los mecanismos y protocolos para realizar de manera no traumática este proceso, y en el que además sea lo más transparente posible para quienes tienen acceso al mismo.

En ejemplos anteriores se había conversado sobre el sistema bancario y lo importante que es la tecnología en su funcionamiento. Ahora se retoma dicho ejemplo con enfoque a las plataformas de transacciones o también llamadas banca virtual, para evidenciar en este caso, la importancia de la transparencia en estos protocolos de recuperación del sistema. Vea esta explicación en el siguiente recurso:



**1.4. Beneficio para las empresas que implementan un SGCN**

Hoy en día las empresas tratan de destacarse en el ámbito competitivo y en la calidad delos servicios a sus clientes, permitiendo ingresar a nuevos mercados, manejar una mayor cantidad de clientes, ampliar el portafolio de servicios, y por ende, obtener un mayor crecimiento; lo que a su vez acarrea una gran responsabilidad debido al nivel de calidad de los servicios que se ofrecen en la organización. Por tanto, la contratación de personal, la adquisición de equipos y los procesos requerirán de mayor control y eficiencia, que se incluye y evidencia en el plan de gestión.

Adicional a lo anterior, también es importante comprender que para dicho sistema la norma establece ciertos procesos que permiten el aseguramiento de la continuidad del negocio a través de un proceso de mejora continua. Existen diferentes factores que agregan valor a una organización que decide tomar la decisión de certificarse en la Norma ISO 22301, entre ellos se encuentran:



| Recuerde que | cada factor es fundamental para el correcto funcionamiento y gestión de un SGCN. Es esencial que todos los entes e involucrados en la organización sean conscientes de la importancia de la implementación de referentes internacionales que garanticen que las actividades y procesos que se realizan en la organización sean ejecutados con calidad y compromiso. El uso de la Norma ISO 22301 garantiza en la organización que la implementación se dé bajo los pilares de seguridad, transparencia y confianza. |
| --- | --- |

**2. Contexto de la organización y liderazgo**

| Antes de iniciar en la temática vale la pena resaltar que los sistemas de gestión de continuidad del negocio permiten garantizar la ejecución de servicios que requiere la organización para cumplir con sus procesos misionales, brindando de esta forma un parte de tranquilidad a los socios y clientes de la misma, evitando además, pérdidas económicas y de imagen corporativa en un periodo de tiempo corto o de mediano plazo. | ビジネスネットワーク　経営戦略 |
| --- | --- |

La empresa como gestora de procesos e implementadora de sistemas necesita mantener dentro de su entidad una alineación integral entre sus procesos de servicio, las necesidades de la organización, el alcance de sus planes y los objetivos misionales de la misma, contribuyendo a equipos de trabajo cohesionados, en donde el liderazgo y los roles que desempeña cada uno son aspectos primordiales.

**2.1. Necesidades del negocio**

Existen diferentes tipos de necesidades en una organización desde el enfoque de un SGCN. A continuación se desarrollan dichos aspectos.



Se puede decir, entonces, que las necesidades del negocio deben estar encaminadas a la mejora de los procesos de la organización. Los sistemas de gestión de la continuidad del negocio, como ente transformador de cambio organizacional, permite que todos los procesos del negocio estén respaldados; sin embargo, en la mayoría de los casos esto no es posible debido a los recursos con los que cuentan las empresas para la implementación de dichos planes; razón por la cual se hace necesario, antes que nada, el establecimiento de un diagnóstico que permita priorizar aquellos procesos que son de carácter crítico para el negocio y así, enfocarse de manera prioritaria en ellos.

**2.2. Definición del alcance de un SGCN**

En este punto se debe comprender que un SGCN está determinado por la cantidad de procesos y necesidades que tenga la organización. Por tanto, se hace necesario, un estudio sobre cuáles son los puntos críticos, definir el alcance del sistema de gestión, en otras palabras, hasta dónde se ejecutará el SGCN y qué procesos están amparados bajo ese alcance. Vea lo que representa este alcance:



Las necesidades del negocio se deben considerar como la oportunidad de poder potenciar aquellos procesos y servicios que son de vital importancia para el funcionamiento de la organización. Cualquiera que sea su actividad económica siempre se tendrá como factor decisivo qué se debe priorizar dentro de la organización. En la mayoría de los casos no se puede realizar una implementación completa de los procesos, por ello es necesario definir una serie de etapas que permitan ejecutar con mayor rapidez aquellos con prioridad alta y los que no requieran de una atención prioritaria serán aplazados en el cronograma de implementación, tal como se ilustra en el siguiente recurso.



**2.3. Liderazgo**

Siempre se ha escuchado que las empresas requieren líderes y procesos que permitan llevar a cabo ciertos componentes dentro de las organizaciones; pero la mayoría de veces el enfoque que se utiliza para el liderazgo es más llevado a una cadena de mando en donde existen personas que generan la creación de los procesos y otros que los ejecutan.

| Ejecutivo presentando estrategia de trabajo Foto gratis | En realidad un buen proceso de liderazgo es aquel que involucra tanto a los administrativos como a la parte operacional de la organización, no existen culpables sino un equipo de trabajo que procura sacar los procesos adelante y tiene como objetivo principal la colaboración entre los miembros de la organización. |
| --- | --- |

En un proceso de implementación de un SGCN se debe contar con un líder que permita gestionar todos los procesos esenciales de la misma, tener unas competencias y conocimientos específicos para este caso, para ello debe tener presente lo siguiente:



**2.4. Roles y responsabilidades**

Los roles y responsabilidades son aspectos a considerar al momento de diseñar e implementar un SGCN. Se deben crear diferentes equipos que realizarán la ejecución y velarán por el cumplimiento de las actividades que se reflejan en el sistema de continuidad; para ello es necesario nombrar representantes y personal que ejecute dichas actividades. Ahora, siendo un poco más específicos, es necesario considerar algunas habilidades que deben cumplir los miembros del equipo para realizar un trabajo adecuado en la implementación y ejecución de un SGCN, los cuales se presentan en el siguiente recurso:



|  |  |
| --- | --- |
| En algunas ocasiones es necesario crear grupos y comités de dirección para que estos realicen asesorías, guías y supervisión de los procesos. Crear equipos de trabajo con el propósito estratégico de resolver los incidentes que se puedan presentar y contribuir a dar soluciones concretas en los tiempos asignados en el SGCN. | |

Todo esto requiere de una coordinación adecuada y compromiso de todas las partes involucradas. Es necesario en gran manera que la alta dirección comprenda la importancia de estos procesos para la organización, puesto que son los que se encuentran de manera visible y quienes pueden garantizar que el compromiso que se adquiere en la planeación, diseño e implementación de un SGCN sea responsabilidad de todos en la empresa. Asimismo, se deben comprometer en estar cuando se requiera para garantizar que la empresa no tenga interrupciones porque en caso de ser así también se vería perjudicado todo el personal en general.

Ahora bien, para que lo anterior también se dé en las mejores condiciones se hace necesario poder comprender a cabalidad lo que se entiende como roles y responsabilidades en un SGCN; la siguiente lo explica de manera específica:



**3. Planificación de un sistema de gestión de continuidad**

Uno de los procesos que requieren colocarle mayor empeño y rigurosidad dentro de las organizaciones es el tema de la planificación de un sistema de continuidad, ya que esto implica no solamente la articulación de los diferentes actores del proceso (eso quiere decir recursos humanos, financieros, tecnológicos, entre otros), sino también en sus niveles administrativos, garantizando un compromiso absoluto para que el sistema de gestión tenga una implementación y ejecución sin inconvenientes. La planificación debe incluir aspectos tales como:



Ahora bien, existen muchos aspectos que pueden generar dificultades en la implementación del proceso, algunos de ellos son:



La planificación es uno de los procesos que puede generar mayor atención en la implementación de un SGCN, ya que en dicho componente se deben analizar todos los procesos que van a requerir ser gestionados y controlados de manera integrada. También se definen todas las necesidades funcionales que deben abarcar el sistema de gestión, requiriendo una negociación, de alguna manera, con los directivos de la organización para apartar los recursos financieros que se utilizarán en la compra, adquisición y contratación del personal requerido. Todo lo anterior conectado con los objetivos misionales de la organización. Finalmente, es importante establecer un cronograma de trabajo donde se coloquen metas alcanzables y que en cada una de ellas se asignen los responsables y recursos necesarios, según la fase de implementación.

**3.1. Riesgo vs. oportunidades**

Aunque la lista de todos los factores que pueden incidir en que los procesos del negocio o la planeación de un sistema de continuidad fracase puede llegar a ser innumerable, son los que se presentan con mayor frecuencia en las organizaciones, siendo el compromiso de la organización el que mayor incidencia puede generar. Hoy en día se puede decir que la mayoría de los planes de contingencia están directamente relacionados con la tecnología, ya que esta se ha convertido en un bien transversal en los procesos de negocio y en estrategia competitiva, de allí parte la premisa de que los planes de contingencia se direccionan a ese componente tan fundamental en el funcionamiento de la empresa del Siglo XXI.

| Mano con una tarjeta de crédito y un portátil Foto gratis | Un ejemplo de ello es una institución bancaria que realiza transacciones de dinero, entre otros servicios, los cuales dependen prácticamente de un 90% de la tecnología. Si esta se ve afectada, todo el negocio se interrumpe y deja de funcionar, ocasionando pérdida y afectando el posicionamiento de la imagen corporativa. |
| --- | --- |

La planeación permite evitar y corregir errores futuros de manera anticipada. Es una poderosa herramienta como estrategia de mejoramiento continuo del negocio, gestionada por comités que mantengan y ejecuten sus procesos para generar un impacto positivo en el mismo.

Los riesgos que se pueden presentar en la implementación de un SGCN están conectados regularmente al factor humano, lo que se traduce en una mala definición o en un alcance que no está estipulado de manera correcta, generando traumatismo en los procesos de negocio. De ahí que sea necesario que en la planeación del sistema de gestión se categorizan los riesgos y que estos sean evaluados por el equipo de trabajo para clasificarlos de acuerdo con la escala de bajo, medio y alto, y así saber cuáles son los que mayor incidencia tendrán dentro del sistema de gestión y poderlos controlar de manera efectiva y completa.

Ahora bien, en todo proceso empresarial existen riesgos y oportunidades. En el siguiente interactivo se expone en qué consiste cada uno de ellos, de acuerdo con un ejemplo dado.



|  |  |
| --- | --- |
| Los riesgos en algunas ocasiones se pueden convertir en oportunidades. Esto quiere decir que la planeación e implementación de un sistema de gestión de continuidad favorece de manera positiva la competitividad del negocio, lo cual se ve reflejado en el uso de referentes internacionales tales como la Norma ISO 22301, en donde la mejora continua permite evidenciar su evolución, los riesgos que pueden presentarse en corto y mediano plazo y la creación e implementación estrategias, logrando que la organización siempre esté un paso delante de las situaciones de riesgo que se puedan presentar y evitar pausas o interrupciones en los procesos del negocio. | |

**3.2. Objetivos de la continuidad del negocio**

Se pueden resumir en las necesidades que una organización tiene y que debe afrontar para mantenerse presente en el mercado. Toda organización se ve amenazada por los diferentes agentes internos y externos que pueden generar situaciones que coloquen en riesgo la continuidad del negocio. Estos objetivos deben estar conectados con la realidad de la organización y los objetivos misionales de la misma, siendo así, en el siguiente recurso se exponen algunos de estos:



Es importante que dentro de los objetivos de la continuidad del negocio se establezcan límites para que no existan traumatismos al momento de la implementación de un SGCN. Estos deben tener claro cuáles son los procesos que serán soportados por el plan de continuidad, ya que una vez este esté en operación contemple solo aquellos que se negociaron en el plan. Por ejemplo, si se asignan recursos para un plan de gestión de tres procesos críticos del negocio, no se puede pretender que este soporte cinco, ya que fue diseñado para estos en particular y puede que la operatividad se vea comprometida de alguna manera.

Ahora bien, en caso de que un incidente ocurra, el objetivo principal cambiará pues se priorizará la emergencia, tal como se presenta a continuación:



|  |  |
| --- | --- |
| La recuperación del sistema en algunas ocasiones puede generar ciertos traumatismos en los procesos de continuidad del negocio. Dentro de la planificación deben existir algunas características a tener en cuenta, una de esas es que muchos de los dispositivos pueden ser respaldados para una recuperación más rápida, por ejemplo, los equipos de gran prioridad como servidores, *switches* y dispositivos de conexión; este tiempo será valioso para los procesos de negocio de la organización. | |

**3.3. Gestión de cambios**

Es un aspecto importante en un SGCN, ya que este permite realizar las correcciones y mejoras que el sistema pueda requerir en el entorno y tiempo de ejecución. En este punto es importante tener todas las actividades alineadas con dicho propósito de cambio; la responsabilidad de que este proceso tenga éxito dependerá de cómo se afronten los riesgos y problemas en la implementación y puesta en marcha del SGCN. Los cambios realizados en el sistema de gestión son producto de pruebas y diagnósticos periódicos realizados al sistema de gestión, en los que se llevan registros de los sucesos para tener un histórico. En algunas ocasiones se debe contemplar la idea de que un cambio puede tener los siguientes niveles de aplicación:



Los procesos de gestión del cambio consisten en un registro histórico de los cambios que ha sufrido el sistema a lo largo de su implementación. En algunas ocasiones, los planes de contingencia tienen que ser actualizados y mejorados dentro de los procesos de negocio. A continuación se ejemplifica esta situación:



La gestión del cambio debe estar acompañada por un compromiso de los organismos encargados de velar porque los procesos sufran los cambios que se requieren, permitiendo ser mejorados en el tiempo y que sigan funcionando de manera correcta.

| Laptops in a modern technology store. Department of computers in the electronics store. Choosing a laptop in the store | Un ejemplo que se puede decir para este aspecto es el cambio de los equipos de una oficina. Este hecho implica mejorar la calidad de uso de los empleados y por ende, sus procesos que se soportan a través de ellos, lo que a su vez implica que se deben modificar los planes de contingencia adecuados para estos nuevos dispositivos. |
| --- | --- |

En otras palabras, todo plan de contingencia deberá ser modificado de acuerdo con los cambios y necesidades contenidas en el plan de contingencia para así garantizar el correcto funcionamiento del plan.

**3.4. Documentación, comunicación y concienciación**

Estos tres aspectos son parte de la estrategia del plan de continuidad del negocio, ya que permiten que su ejecución y mantenimiento se den de la mejor manera posible. En el siguiente video se explica cómo cada uno de estos cumple un papel fundamental en el SGCN:



La documentación juega un papel fundamental, ya que esta soporta todos los procesos que se desarrollan en un SGCN. En algunas ocasiones, la documentación permite registrar las configuraciones, estrategias y procesos que están soportados en el plan de contingencia. Ahora bien, para poder realizar la recuperación de los procesos de negocio, dichos pasos o procedimientos se deben incluir dentro de la documentación, es a lo que se conoce como manual de procedimientos donde se estipulan las pautas y pasos a seguir para realizar el proceso de manera correcta. Dicha documentación es esencial para que la norma se vea aplicada. Existen varios factores a tener en cuenta con la documentación:

* Definir qué procesos requieren documentación.
* Construir los manuales de procesos para la recuperación del negocio.
* Verificar mediante escenarios de prueba si los manuales de procesos están ajustados y funcionan de manera correcta.
* Ubicar la documentación en un lugar fácil de acceder para las personas que lo requieran en cualquier momento.

|  |  |
| --- | --- |
| La documentación es importante para los procesos de negocio de la organización. Esto se encuentra soportado en los manuales de procedimientos que garantizan que los pasos y actividades que se realicen estén encaminados en la correcta recuperación del sistema, estandarizando las actividades a realizar y así garantizar la efectividad y buenas prácticas, además de la estipulación de los tiempos requeridos para ello. | |

**SÍNTESIS**

En el desarrollo de este componente se ha expuesto la importancia de implementar los sistemas de gestión según la normatividad y los requerimientos técnicos, teniendo en cuenta los diferentes aspectos y procesos involucrados en el mismo. Vea entonces de manera conceptual, lo expuesto en las diferentes temáticas abordadas:



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS**

| DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la actividad | ¿Qué tanto sabe de un SGCN? |
| Objetivo de la actividad | Comprender la importancia de la implementación de un SGCN como estrategia de competitividad y calidad en los servicios organizacionales. |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | El archivo se encuentra en la carpeta Formatos DI con el nombre CF01\_Actividad didáctica |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| Tema | Referencia APA del material | Tipo de material  (video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del recurso o  archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| La Norma ISO 22301 | Nqa. (s.f.). *ISO 22301:2019. Guía de implantación de la continuidad del negocio.* Nqa. <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-22301-Guia-de-implantacion.pdf> | Manual de referencia | <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-22301-Guia-de-implantacion.pdf> |
| Propósito de la Norma ISO 22301 | Olarte, A. (2017). Propuesta metodológica para la evaluación de la madurez del sistema de gestión de continuidad del negocio en el sector financiero bancario colombiano bajo el enfoque de la Norma ISO 22301:2012, *Signos*, 8(1), p.31-44. <https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1i756fj/TN_cdi_dialnet_primary_oai_dialnet_unirioja_es_ART0001302199> | Artículo | <https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1i756fj/TN_cdi_dialnet_primary_oai_dialnet_unirioja_es_ART0001302199> |
| Propósito de la Norma ISO 22301 | Universidad ISO. (2020). *Gestión de la continuidad del negocio - ISO 22301:2019 Plan de continuidad del negocio ISO 22301* [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=tAWxXMvjsYo> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=tAWxXMvjsYo> |
| Beneficio para las empresas que implementan un SGCN | Zapata, R. (2005). El significado de la teoría política: gestión de cambios estructurales e innovación política. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 1(109), p. 37-74. <https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1i756fj/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_d758e713c67b4661a27b548a2bd396fe> | Artículo | <https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1i756fj/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_d758e713c67b4661a27b548a2bd396fe> |

**e. GLOSARIO**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Continuidad | Se comprende como el proceso de garantizar que las actividades que se están realizando no pierdan su inercia y ejecución. |
| Gestión | Proceso de realizar un adecuado uso de los recursos con los que cuenta una organización o persona natural. |
| ISO 22301 | Norma internacional que permite la gestión de la continuidad del negocio en las organizaciones. |
| Negocio | Lugar donde se ofrecen servicios y productos a diferentes clientes o empresas. |
| Organización | Se entiende como el referente de función que realiza actividades en beneficio de una comunidad o personal. |
| Plan | Secuencia organizada de acciones para lograr un objetivo común. |
| Planificación | Proceso que comprende la organización de las diferentes actividades que se llevarán a cabo en un proyecto o proceso a implementar. |
| Riesgo | Situación que se puede presentar y que en la mayoría de las ocasiones, si no se controla a tiempo puede causar traumatismos y problemas en los procesos de negocio de una organización. |
| SGCN | Es un proceso que permite controlar las acciones que se realizan para garantizar la gestión de los riesgos y la continuidad del negocio. |
| Sistema | Conjunto de elementos que se utilizan para un fin u objetivo general. |

**f. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Universidad ISO**.** (2020). *Gestión de la continuidad del negocio - ISO 22301:2019 Plan de continuidad del negocio ISO 22301* [video]. YouTube.<https://www.youtube.com/watch?v=tAWxXMvjsYo>

**g. CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) | Dulfran Antonio Montaño Montaño | Experto temático | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología | Abril 2022 |
| Miroslava González Hernández | Diseñadora instruccional | Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios | Abril 2022 |
| Andrés Felipe Velandia Espitia | Asesor metodológico | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología | Abril 2022 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable Equipo desarrollo curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura | Abril 2022 |
|  | Julia Isabel Roberto | Correctora de estilo | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología | Mayo 2022 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |