

FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LA EMPRESA CKS

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

CKS

www.cks-consulting.com

VERSIÓN 1.0

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Identificador del proyecto: SGP-CKS-01

TABLA DE CONTROL

| | | | |
|-----------------|--|---------------------|------------|
| Organismo | Empresa Consulting, Knowledge & Systems (CKS) | | |
| Proyecto | Plan de fortalecimiento de la seguridad de la información para la empresa CKS. | | |
| Autor | Ciriaco Esquivel Omar Antonio | | |
| Aprobado por | Gonzales Castillo Daniel Alenxander | | |
| Versión/Edición | 1.0 | | |
| | | Fecha Versión | 08/07/2024 |
| | | Fecha Aprobación | 08/07/2024 |
| | | Nº Total de Páginas | 10 |

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Identificador del proyecto: SGP-CKS-01

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| TABLA DE CONTROL | 2 |
| 1. PROPÓSITO | 4 |
| 2. ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | 5 |
| 3. LIMITACIONES DE COMUNICACIÓN | 6 |
| 4. REQUISITOS DE COMUNICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS | 7 |
| 4.1 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS | 7 |
| 4.2 TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS | 8 |
| 4.3 REQUISITOS DE COMUNICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS | 10 |
| 5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PLAN DE LAS COMUNICACIONES | 12 |
| 6. ESCALADA DE PROBLEMAS | 13 |
| 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS | 14 |
| 8. APROBACIÓN DEL PROYECTO | 15 |

1. PROPÓSITO

El propósito del Plan de Gestión de las Comunicaciones es asegurar que toda la información relevante relacionada con el proyecto "Plan de fortalecimiento de la seguridad de la información para la empresa Consulting, Knowledge & Systems (CKS)" se comunique de manera efectiva y oportuna a todas las partes interesadas. La comunicación eficaz es crucial para el éxito del proyecto, ya que permite la coordinación y colaboración entre todos los interesados, facilita la toma de decisiones informadas y garantiza que se cumplan los objetivos del proyecto. Este plan establece las estrategias, métodos y procedimientos de comunicación que se utilizarán para satisfacer las necesidades de información de cada interesado, manteniendo la transparencia, la coherencia y la seguridad en la transmisión de datos.

2. ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

El enfoque de gestión de la comunicación para este proyecto se centra en varios principios clave:

- **Identificación de Necesidades:** Es fundamental identificar las necesidades de información específicas de cada grupo de interesados. Esto incluye determinar qué información necesitan, con qué frecuencia y en qué formato.
- **Métodos de Comunicación:** Se seleccionarán métodos de comunicación apropiados para cada grupo de interesados, considerando factores como la urgencia, la disponibilidad tecnológica y la sensibilidad de la información.
- **Frecuencia de la Comunicación:** Establecer una frecuencia adecuada para las comunicaciones asegura que todos los interesados estén informados de manera regular y oportuna. Esto puede variar desde actualizaciones diarias hasta informes mensuales, dependiendo de las necesidades de cada grupo.
- **Seguridad y Confidencialidad:** Garantizar que la información se maneje de manera segura y que se proteja la confidencialidad de los datos sensibles es una prioridad. Esto incluye el uso de canales seguros y el cumplimiento de políticas de seguridad de la información.
- **Facilitar la Colaboración:** Utilizar tecnologías y métodos que promuevan la colaboración efectiva entre los diferentes departamentos y grupos de interesados, asegurando que la comunicación sea bidireccional y que se fomente la participación activa de todos los miembros del proyecto.
- **Adaptabilidad:** El plan debe ser flexible y adaptarse a las necesidades cambiantes del proyecto y de los interesados. Esto incluye la capacidad de ajustar los métodos y frecuencias de comunicación según sea necesario.

3. LIMITACIONES DE COMUNICACIÓN

Existen varias limitaciones de comunicación que pueden impactar la efectividad del plan de gestión de comunicaciones:

- **Disponibilidad de Tecnología:** No todos los interesados pueden tener acceso a la misma tecnología de comunicación. Es esencial considerar la disponibilidad y compatibilidad tecnológica para asegurar que todos los interesados puedan participar en la comunicación de manera efectiva.
- **Barreras Lingüísticas:** Las diferencias en los idiomas hablados por los interesados pueden dificultar la comunicación. Es necesario implementar estrategias para superar estas barreras, como la traducción de documentos clave y la provisión de intérpretes durante reuniones importantes.
- **Confidencialidad de la Información:** La información sensible requiere métodos seguros de comunicación. Esto incluye el uso de encriptación, acceso restringido a documentos y el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.
- **Diferencias Culturales:** Las diferencias culturales entre los interesados pueden influir en la interpretación y respuesta a la comunicación. Es importante ser consciente de estas diferencias y adaptar los métodos de comunicación para respetar y acomodar las diversas perspectivas culturales.
- **Zonas Horarias:** Las diferencias en las zonas horarias pueden afectar la coordinación de reuniones y la comunicación en tiempo real. Es necesario planificar las reuniones teniendo en cuenta estas diferencias y utilizar herramientas de comunicación asincrónica cuando sea necesario.
- **Capacidad de Uso de Tecnología:** No todos los interesados pueden tener la misma habilidad o comodidad para usar ciertas tecnologías. Es fundamental proporcionar capacitación y apoyo técnico para garantizar que todos los participantes puedan utilizar las herramientas de comunicación de manera efectiva.

4. REQUISITOS DE COMUNICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

4.1 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

| Nombre | Rol / cargo | Correo | Interes | Poder | Tipo |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---------|-------|---------|
| José Luis Regis Fuentes | Propietario y gerente general de CKS | ceo@cks.com | ALTO | ALTO | INTERNO |
| Camilo Leiva | Departamento de ventas | ventas@cks.com | BAJO | ALTO | INTERNO |
| Rodrigo Alejos | Departamento de recursos humanos | rrhh@cks.com | BAJO | BAJO | INTERNO |
| Esteban Sergi | Departamento de finanzas y contabilidad | contabilidad@cks.com | ALTO | ALTO | INTERNO |
| Juan Valenzuela | Departamento de proyectos | proyectos@cks.com | ALTO | BAJO | INTERNO |
| - | Clientes | Correos Propios de los Clientes | ALTO | BAJO | EXTERNO |
| - | Proveedores y socios comerciales | Correos Propios de cada proveedor | BAJO | BAJO | EXTERNO |
| - | Autoridades reguladoras | Correos propios de cada organismo | ALTO | ALTO | EXTERNO |

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Identificador del proyecto: SGP-CKS-01

4.2 TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

| INTERESADOS | TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN | JUSTIFICACIÓN |
|---|---|---|
| Propietario y Gerente General de CKS | Correo electrónico, informes ejecutivos, reuniones | <ul style="list-style-type: none"> • Urgencia de la necesidad de información: Necesitan información regular y detallada para la toma de decisiones clave. • Disponibilidad y confiabilidad de la tecnología: Correo electrónico y reuniones en persona son fácilmente accesibles. • Sensibilidad y confidencialidad de la información: Las reuniones cara a cara y los informes ejecutivos garantizan la confidencialidad. |
| Departamento de Ventas | Reuniones de equipo, correos electrónicos | <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia y formato: Las reuniones quincenales permiten discusiones detalladas y correos electrónicos para actualizaciones rápidas. • Facilidad de uso: Tecnología fácilmente accesible y comúnmente utilizada por el equipo de ventas. • Entorno del proyecto: Operan en la misma ubicación, facilitando las reuniones presenciales. |
| Departamento de Recursos Humanos | Reuniones de equipo, boletines | <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad y confidencialidad de la información: Información sobre políticas de seguridad y formación requiere comunicación segura y directa. • Disponibilidad y confiabilidad de la tecnología: Boletines y reuniones son métodos confiables y accesibles. |
| Departamento de Finanzas y Contabilidad | Reuniones de equipo, correos electrónicos | <ul style="list-style-type: none"> • Urgencia y frecuencia: Actualizaciones quincenales sobre el presupuesto y el impacto financiero son cruciales. • Facilidad de uso: Herramientas como correos electrónicos y reuniones son comunes y bien aceptadas en el departamento financiero. |
| Departamento de Proyectos | Reuniones de equipo, plataforma de gestión de proyectos | <ul style="list-style-type: none"> • Entorno del proyecto: El uso de plataformas de gestión de proyectos permite una colaboración eficiente en un entorno virtual. • Disponibilidad y confiabilidad de la tecnología: Plataformas como Microsoft Project o Trello son accesibles y confiables. |

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Identificador del proyecto: SGP-CKS-01

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| Clientes | Correos electrónicos, reuniones informativas | <ul style="list-style-type: none">• Sensibilidad y confidencialidad de la información: La información sobre la protección de datos debe ser comunicada de manera clara y segura.• Facilidad de uso: Los correos electrónicos y reuniones informativas son accesibles para la mayoría de los clientes. |
| Proveedores y Socios Comerciales | Reuniones, correos electrónicos | <ul style="list-style-type: none">• Entorno del proyecto: Las reuniones permiten discutir requisitos y acuerdos de seguridad en detalle.• Facilidad de uso: Los correos electrónicos permiten una comunicación continua y documentada. |
| Autoridades Regulatorias | Reportes formales, reuniones | <ul style="list-style-type: none">• Sensibilidad y confidencialidad de la información: La comunicación con las autoridades requiere informes formales para garantizar el cumplimiento.• Urgencia de la necesidad de información: Frecuencia periódica adecuada para la presentación de informes de auditoría. |

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Identificador del proyecto: SGP-CKS-01

4.3 REQUISITOS DE COMUNICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

| INTERESADOS | REQUISITOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | OBJETIVOS | CANALES DE COMUNICACIÓN | FRECUENCIA | FORMATO DE LA INFORMACIÓN |
|---|---|---|---|------------|---|
| Propietario y Gerente General de CKS | Información detallada y regular sobre el progreso del proyecto, decisiones clave, y cualquier riesgo o problema significativo | Mantener informado y tomar decisiones clave | Correo electrónico, informes ejecutivos, reuniones | Semanal | Resúmenes ejecutivos, reportes detallados |
| Departamento de Ventas | Actualizaciones sobre cómo las nuevas políticas y controles impactarán las ventas y la relación con los clientes | Mantener operaciones sin interrupciones y comunicar cambios | Reuniones de equipo, correos electrónicos | Quincenal | Resúmenes, presentaciones |
| Departamento de Recursos Humanos | Información sobre cambios en políticas de seguridad que afecten a los empleados, formación y desarrollo relacionados con la seguridad | Asegurar cumplimiento y formación adecuada | Reuniones de equipo, boletines | Mensual | Memorandos, infografías |
| Departamento de Finanzas y Contabilidad | Detalles sobre el presupuesto del proyecto, impacto financiero de las nuevas políticas y controles | Gestionar presupuesto y evaluar impacto financiero | Reuniones de equipo, correos electrónicos | Quincenal | Informes financieros |
| Departamento de Proyectos | Información técnica y operativa sobre la implementación de las políticas y controles, coordinación con otros proyectos | Asegurar implementación efectiva y coordinación | Reuniones de equipo, plataforma de gestión de proyectos | Semanal | Informes de progreso, diagramas de Gantt |

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Identificador del proyecto: SGP-CKS-01

| | | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|---------------------|---|
| Clientes | Información sobre cómo las nuevas políticas de seguridad protegen sus datos y cómo se verán afectados sus servicios | Mantener confianza y transparencia | Correos electrónicos, reuniones informativas | Según sea necesario | Comunicados oficiales, preguntas frecuentes |
| Proveedores y Socios Comerciales | Directrices y requisitos de seguridad que deben cumplir, impacto en contratos y acuerdos | Asegurar cumplimiento de requisitos de seguridad | Reuniones, correos electrónicos | Según sea necesario | Documentos de políticas, contratos |
| Autoridades Regulatorias | Cumplimiento con las normativas y estándares de seguridad, informes de auditoría | Cumplir con requisitos legales y normativos | Reportes formales, reuniones | Periodico | Informes de cumplimiento, certificaciones |

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PLAN DE LAS COMUNICACIONES

| ROL | FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES |
|--------------------------------------|--|
| Gerente del Proyecto | Es responsable de supervisar la implementación del plan de comunicación, coordinar reuniones, asegurar que la información sea transmitida adecuadamente a todos los interesados y actuar como punto central de contacto para todas las cuestiones relacionadas con la comunicación del proyecto. |
| Coordinador de Comunicación | Gestiona la transmisión de información, mantiene registros detallados de todas las comunicaciones del proyecto y asegura que se sigan las directrices establecidas en el plan de comunicación. Además, es responsable de preparar y distribuir informes y actualizaciones periódicas. |
| Líderes de Departamento | Facilitan la comunicación dentro de sus respectivos departamentos y con otros interesados. Aseguran que las necesidades de información de sus equipos sean satisfechas y actúan como intermediarios entre el equipo del proyecto y otros interesados. |
| Miembros del Equipo de Proyecto | Participan activamente en las reuniones del proyecto, proporcionan actualizaciones sobre el progreso de sus tareas y comunican cualquier problema o riesgo identificado. También son responsables de garantizar que la información relevante sea compartida con sus respectivos equipos. |
| Propietario y Gerente General de CKS | Proporciona la visión y dirección estratégica del proyecto, asegurando que la comunicación fluya de manera efectiva y que se cumplan los objetivos de alto nivel. |

6. ESCALADA DE PROBLEMAS

Cualquier problema que no pueda ser resuelto dentro del equipo del proyecto debe ser escalado al Gerente del Proyecto. Si el problema persiste, se debe escalar al Propietario y Gerente General de CKS. Los problemas críticos que puedan afectar significativamente el proyecto deben ser comunicados inmediatamente a las autoridades regulatorias si corresponde.

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|---------------------|---|
| ISO 27001 | Un estándar internacional sobre cómo gestionar la seguridad de la información. |
| PMBOK | Project Management Body of Knowledge, una guía de estándares para la gestión de proyectos. |
| Interesados | Personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión, actividad o resultado de un proyecto. |
| Reuniones de equipo | Reuniones regulares donde los miembros del equipo discuten el progreso del proyecto, identifican problemas y planifican tareas futuras. |