

Documentación de Procesos de Negocio (sede Barcelona)

Procesos de negocio identificados:

Gestión de datos confidenciales / sensibles de clientes

1. Consultoría

Los consultores manejan informes técnicos y documentación que podría incluir datos estratégicos de clientes.

Impacto en caso de ausencia:

Puede ralentizarse la captación de clientes, la gestión de talento y la ejecución de estrategias de mercado.

Medidas de continuidad:

Cobertura interna: un equipo de respaldo cubre funciones críticas en caso de ausencia.

- Planes de sustitución: Cada equipo tiene responsables adjuntos que pueden asumir temporalmente el liderazgo.
- Trabajo remoto flexible: Se permite el teletrabajo en situaciones de emergencia.
- Automatización de tareas: Uso de CRM y herramientas de gestión para reducir la dependencia de personal clave.

Ejemplo: baja prolongada de personal clave

- Acción inmediata: Redistribución de responsabilidades dentro del equipo.
- Plan a corto plazo: Activación de consultores externos y freelancers especializados.
- Plan a largo plazo: Contratación de un reemplazo si la ausencia supera los 3 meses.

2. Atención al Cliente

El equipo de atención al cliente (personal operativo) almacena datos personales y registros de incidencias, lo que los convierte en un objetivo para ataques de ingeniería social o fugas de información.

Impacto en caso de ausencia:

Se pueden retrasar tareas, pero no afectan la operatividad crítica del negocio.

Medidas de continuidad:

- Plantilla de refuerzo: Se mantiene una lista de empleados disponibles para turnos adicionales.
- Tareas documentadas: Se crean guías operativas para agilizar la formación de nuevos empleados.
- Contratación rápida: Acuerdos con empresas de outsourcing para incorporar personal temporal en menos de 72 horas.

Ejemplo: falta de personal en atención al cliente

- Acción inmediata: Cobertura con empleados de otros departamentos capacitados en soporte.
- Plan a corto plazo: Ampliación de turnos y refuerzo con personal en formación.
- Plan a largo plazo: Contratación de personal temporal o permanente según la necesidad.