Título: Registro de Retroalimentación de Stakeholders – Proyecto de Ciberseguridad

Empresa: CliniNova S.A.S.

Versión: 1.0

Ubicación: Barranquilla, Atlántico, Colombia
Fecha: julio 2025

2. Introducción

El éxito de un proyecto de ciberseguridad no se mide solo por las soluciones técnicas implementadas, sino también por el nivel de apropiación y aceptación de los usuarios finales y líderes organizacionales.

Durante la etapa final del proyecto de seguridad digital de CliniNova S.A.S., se llevaron a cabo reuniones de evaluación con los principales stakeholders: dirección médica, gestión humana, tecnología, operaciones clínicas y administración. Esta sección documenta los comentarios recibidos, el análisis de viabilidad y las acciones tomadas para incorporar dichos aportes al ciclo de mejora continua.

---

3. Metodología de Recopilación

Se aplicó un enfoque mixto de retroalimentación:

Método	Medio	Fecha	Participantes
Reunión sincrónica	Google Meet (grabada)	16/07/2025	Dirección, TI, Operaciones
Encuesta anónima	Google Forms	18–21/07/2025	36 empleados (muestra transversal)
Focus group	Sala de juntas CliniNova	23/07/2025	8 representantes de áreas clave
Retroalimentación directa	Canal interno en Teams	Todo julio	Abierto a todo el personal

Los datos fueron analizados mediante codificación temática y categorización de sugerencias, clasificándolas por prioridad y factibilidad.

---

4. Temas Principales Identificados

Tema Recurrente	Stakeholders que lo expresaron	Nivel de impacto	Prioridad asignada

Capacitación más práctica y específica	Personal clínico, Recursos Humanos	Medio	Alta
Ampliar MFA a contratistas externos	Área Jurídica y TI	Alto	Alta
Aumentar la frecuencia de pruebas de recuperación	Infraestructura, Dirección	Alto	Alta
Simplificar accesos a sistemas post-MFA	Personal administrativo	Bajo	Media
Crear boletines mensuales de alertas	Dirección General	Medio	Media
Mejorar respuesta ante solicitudes TI urgentes	Enfermería, Operaciones	Bajo	Baja

---

5. Sugerencias y Acciones Tomadas

Tema	Sugerencia	Acción Tomada	Estado
Capacitación	Agregar talleres prácticos de suplantación y ransomware	Incluir en Q4/2025 bajo plan formativo	Programada
MFA	Extender MFA a personal externo y contratistas	Aprobado por TI, se inicia piloto en septiembre	En curso
Backups	Realizar simulaciones trimestrales de recuperación	Se calendarizaron en cronograma 2025–2026	Implementado
Comunicación	Publicar boletines mensuales de seguridad	Se delegó a TI con apoyo de Comunicaciones	Aprobado
Accesibilidad	Revisar impacto de MFA en usuarios mayores	Se ofrecerá guía impresa + asistencia presencial	En proceso

---

6. Valoración de la Retroalimentación

Se realizaron dos preguntas clave en la encuesta de percepción general:

¿Cómo calificaría la implementación del proyecto de seguridad digital en CliniNova?

- Excelente: 56%
- Buena: 36%
- Regular: 8%
- Deficiente: 0%

¿Considera que el nuevo sistema protege mejor los datos del paciente?

- Sí: 89%
- No: 5%
- No sabe / no responde: 6%

Comentarios destacados (de forma anónima):

> “Agradezco que nos capacitaron con ejemplos reales. Nunca pensé que un correo falso pudiera ser tan creíble.”
>
> “Sería útil que también nos explicaran qué hacer si ocurre un incidente, no solo cómo prevenirlo.”
>
> “Nos sentimos más protegidos, pero también más responsables. La seguridad ya es parte del día a día.”

---

7. Plan de Integración de Mejoras Basadas en Feedback

Área	Mejora	Responsable	Fecha de Inicio	Seguimiento
Capacitación	Nuevos módulos prácticos	Seguridad + Talento Humano	Sep 2025	Evaluación Q4
Acceso	MFA para terceros	Infraestructura	Sep 2025	Informe Nov 2025
Comunicación	Boletines internos	TI + Comunicaciones	Ago 2025	Mensual

Resiliencia	Pruebas de recuperación ampliadas	Soporte TI	Ago 2025	Informe trimestral

---

8. Conclusiones

La apertura a la retroalimentación es un componente esencial de una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Las sugerencias y observaciones recogidas en este proceso no solo reflejan una alta participación, sino también una apropiación creciente por parte del personal de CliniNova frente a la seguridad de la información.

Gracias a este proceso participativo, se fortalecen tanto la estrategia técnica como el compromiso institucional con la protección de los datos clínicos y el cumplimiento normativo.

Anexo A – Plantilla de Formulario de Retroalimentación

Nombre del instrumento: Encuesta de Satisfacción del Proyecto de Ciberseguridad
Formato: Google Forms
Campos incluidos:

1. Rol del participante
2. ¿Cómo calificaría el proyecto de ciberseguridad? (Escala 1–5)
3. ¿Se siente más seguro/a trabajando en el entorno actual?
4. ¿Qué cambiaría del sistema implementado?
5. ¿Qué sugerencia considera más urgente de atender?
6. Comentarios adicionales