

Programas de Concientización y Entrenamiento

El Rol del Profesional en Continuidad de Negocio

El profesional en continuidad de negocio hará lo siguiente:

1. Establecer los objetivos del programa de concientización y entrenamiento de continuidad de negocio
2. Identificar los requerimientos de concientización y entrenamiento funcionales
3. Priorizar los requerimientos de concientización y entrenamiento para el personal interno de la entidad
4. Desarrollar la metodología de concientización y entrenamiento
5. Identificar, desarrollar o adquirir herramientas y recursos de concientización y entrenamiento
6. Supervisar la ejecución de las actividades de concientización y entrenamiento

1. Establecer los Objetivos y Componentes del Programa de Concientización y Entrenamiento de Continuidad de Negocio

- 1.1 Definir el enfoque de gestión del programa
- 1.2 Definir marcos de tiempo para la implementación
- 1.3 Obtener el apoyo de los líderes para el programa
- 1.4 Obtener el compromiso del personal relevante

2. Identificar Requerimientos de Concientización y Entrenamiento

La capacitación debe estar dirigida a proporcionar el conocimiento y las habilidades que faltan entre lo que los empleados actualmente no conocen, y lo que deberían saber. La capacitación llena los vacíos de conocimiento.

- 2.1 Definir y documentar el nivel deseado de conciencia de continuidad del negocio en toda la entidad
- 2.2 Definir y documentar los requisitos de recursos de capacitación

3. Priorizar los Requerimientos de Concientización y Entrenamiento para el Personal Interno

- 3.1 Considere qué personal interno debe conocer los componentes relevantes del programa de continuidad del negocio, que incluye:
 - Objetivos del programa de continuidad del negocio
 - Notificación de eventos y expectativas
 - Procedimientos de respuesta a incidentes
- 3.2 Considere qué personal interno debe estar capacitado en los componentes relevantes del programa de continuidad del negocio, que incluye:
 - Simulacros de evacuación para todos los empleados y líderes
 - Tutoriales (walkthroughs) basados en escenarios para todos los empleados y el liderazgo
 - Ejercicios de tecnología para el equipo de continuidad del negocio

4. Desarrollar la Metodología de Concientización y Entrenamiento

- 4.1 Llevar a cabo una evaluación de las necesidades de concientización y entrenamiento
- 4.2 Medir el nivel actual de conciencia y preparación contra los niveles deseados e iniciar un plan para abordar las oportunidades de concientización y entrenamiento
- 4.3 Diseñar el proceso de entrenamiento
 - 4.3.1 Definir objetivos, identificar y seleccionar métodos de entrega, incluidas campañas de sensibilización, ejercicios, tutoriales basados en escenarios y boletines
 - 4.3.2 Definir los roles y responsabilidades para el programa de concientización y entrenamiento

5. Identificar, desarrollar y adquirir herramientas de Concientización y Entrenamiento

- 5.1 Identificar recursos de entrenamiento:
 - Material didáctico
 - Sitio web dedicado a la continuidad del negocio
 - Sitios web patrocinados por el gobierno
 - Herramientas de redes sociales sancionadas por la entidad (LinkedIn, Facebook, Twitter, YouTube, etc.)
 - Brochures / Folletos
 - Carteles de sensibilización
- 5.2 Identificar Oportunidades de Concientización y Entrenamiento Internas y Externas:
 - Conferencias
 - Webinars / Seminarios Web
 - Grupos de usuarios y asociaciones, incluidas redes regionales y grupos de trabajo
 - Artículos y publicaciones
 - Organismos de certificación
 - Programas de educación académica relevantes

6. Supervisar la Ejecución de las Actividades de Concientización y Entrenamiento

6.1 Programar y realizar actividades de conscientización

6.2 Programar y realizar actividades de entrenamiento

6.3 Monitorear la efectividad de las actividades de conscientización y entrenamiento

6.4 Revisar e informar:

- Revise los resultados de las actividades del programa de conscientización y entrenamiento
- Proporcionar un informe al liderazgo sobre los resultados del programa

Nota: ¡Evalúe la efectividad y modifique el programa según sea necesario!

Definiciones

Concientización - Crea una comprensión de los problemas de continuidad del negocio, permitiendo al personal reconocer las amenazas y responder en consecuencia.

Entrenamiento - Desarrolla conocimiento y habilidades para mejorar la competencia en el desempeño laboral.

Historia de Concientización y Entrenamiento

Atomic Civil Defense - 1951 Duck and Cover

Mensaje Principal

Audiencia Objetivo

Métodos para entregar el mensaje principal

La Razón para Concientización y Entrenamiento

- Crea calma y confianza durante un incidente real

- Es compatible con la misión de la entidad
- Demuestra el compromiso de la entidad
- Reduce el error humano que representa un grado significativo de pérdida
- Recuerda a las personas las prácticas básicas de seguridad
- El conocimiento de las vulnerabilidades y riesgos permitirá a los empleados:
 - » Entender mejor los procedimientos de la entidad
 - » Demostrar compromiso
- Aumenta la conciencia de los impactos del tiempo de inactividad
- Proporciona una mejor comprensión del papel de la continuidad del negocio dentro de la entidad
- Orienta a nuevos empleados al programa de continuidad del negocio

Herramientas y Técnicas

Artículos promocionales, camisetas, tazas, lápices, etc.

- Mantiene el mensaje frente a la audiencia objetivo
- Reconoce el servicio y alcanza hitos
- ¿Otros usos?

Ubicaciones para la promoción del programa

- Muestra en áreas de alto tráfico
- ¿Qué permite la entidad?

Promoviendo la Concientización

- Websites / Sitios Web
- Boletines informativos
- Carteles, letreros, pegatinas
- Memo del liderazgo
- Panfletos y folletos
- Paquetes de información
- Encuestas
- Calendarios
- Cabinas de exhibición

Ejemplo de Tabla de Entrenamiento

	Descripción de la Cont. del negocio	Aspectos básicos de Cont. del Negocio	Continuidad del negocio avanzada	Habilidades de liderazgo del equipo	Respuesta a incidentes	Técnico	Seguridad de vida	Software de continuidad de negocio	Comunicación de crisis	Total de módulos de entrenamiento requeridos
Coordinadores de Continuidad de Negocio	x	x		x	x		x		x	6
Liderazgo	x				x		x		x	4
Gerencia funcional	x	x		x	x	x	x	x		7
Profesional de Continuidad de Negocio	x	x	x	x	x		x		x	7
Líderes de equipo	x	x		x	x	x	x	x	x	8
Miembros del equipo	x	x	x		x	x	x	x	x	8
Empleados en general	x				x		x			3

Factores de Éxito

- Trabajar con el departamento de entrenamiento para desarrollar un programa formal
- Incluir concientización y entrenamiento en la orientación de nuevos empleados
- Hacer que la concientización y entrenamiento sean parte del proceso presupuestario general
- Asegurarse de que los equipos y miembros de continuidad de negocio sean visibles
- Hacer que la concientización y entrenamiento sean parte del proceso de revisión anual de los empleados
- Verificar que todos comprendan la continuidad del negocio que necesitan

Conceptos Importantes

El propósito de la concientización y entrenamiento

Soporte de liderazgo y respaldo

La importancia del plan de continuidad del negocio en el programa de concientización y entrenamiento

Los tipos de actividades de concientización y entrenamiento

Las audiencias objetivo de concientización y entrenamiento

El papel del profesional de la continuidad del negocio en el programa de concientización y entrenamiento
