



Curso Online de **Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio**

Metodologías para diseñar y activar protocolos de crisis, comités de respuesta y comunicaciones tanto internas como externas y reducir el impacto de cualquier incidente crítico.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

Presentación

En un mundo empresarial cada vez más interconectado y cambiante, las organizaciones se enfrentan a riesgos que pueden surgir de forma rápida e inesperada, con graves impactos económicos y/o reputacionales.

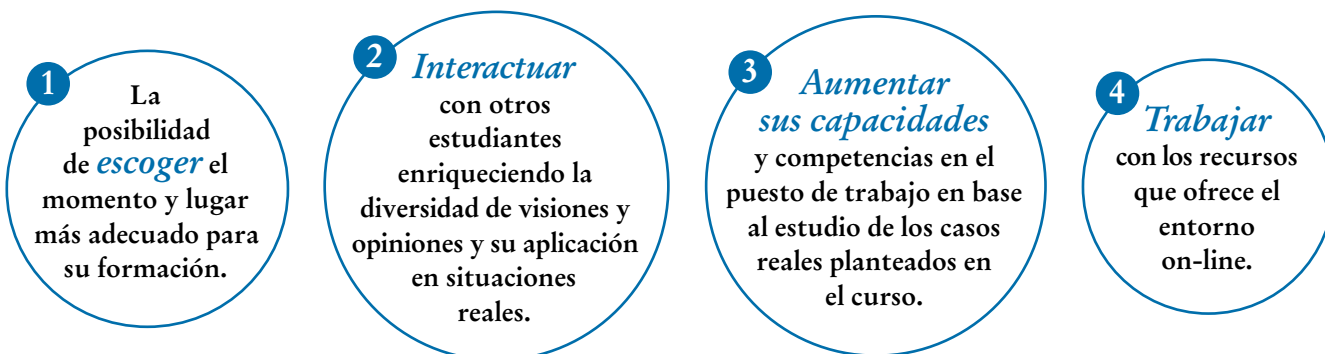
Estos eventos de riesgo, tales como crisis sanitarias, ciberataques, desastres naturales, accidentes en infraestructura, fallos tecnológicos, conflictos sociales, interrupciones en la cadena de suministro o incrementos de precios de materias primas ya no suponen elementos aislados, y su gestión rápida y eficaz es clave para la supervivencia y sostenibilidad de la organización. A pesar de ello, muchas empresas aún operan sin un plan claro para responder a estos escenarios o sin estrategias bien definidas para garantizar la continuidad de sus actividades críticas. Esta falta de preparación incrementa significativamente la exposición al riesgo y disminuye la capacidad de recuperación ante una crisis.

La gestión de crisis y la continuidad de negocio no son conceptos teóricos ni opcionales, son elementos esenciales de una gestión empresarial responsable. Por ello, implementar un enfoque estructurado permite identificar vulnerabilidades, definir roles y responsabilidades, diseñar respuestas eficientes y proteger los procesos más sensibles del negocio.

Este curso nace como respuesta a esa necesidad urgente de prepararse para lo inesperado. Ofrece un marco práctico para fortalecer la resiliencia organizacional, asegurar la continuidad operativa y posicionar a la empresa como una organización confiable, adaptable y sostenible frente a cualquier desafío.

La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:



Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

Objetivos del curso:

- Comprender los fundamentos del concepto gestión de crisis y continuidad de negocio, identificar su marco normativo y conocer sus beneficios estratégicos.
- Aplicar metodologías estructuradas en la organización para identificar riesgos potenciales, evaluar su impacto y probabilidad y priorizarlos según su criticidad.
- Diseñar un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) completo definiendo objetivos, alcance, componentes y estrategias para asegurar que la empresa pueda resistir, adaptarse y continuar operando en circunstancias adversas, con base en las normas de referencia ISO 22301:2019, ISO 31000:2018 y las Good Practice Guidelines del BCI (2018).
- Definir protocolos de activación y gobernanza para gestionar crisis, estableciendo cuándo, cómo y quién debe activar el plan.
- Aplicar principios de comunicación efectiva para gestionar mensajes (internos y externos) durante una crisis, manteniendo coherencia y transparencia.
- Definir los elementos clave que debe contemplar un plan de seguridad cibernética y continuidad digital.
- Diseñar y ejecutar simulacros y pruebas para validar la eficacia del BCP, aplicando metodologías de planificación y evaluación.
- Garantizar el cumplimiento normativo y la trazabilidad en la gestión de crisis y continuidad, aplicando marcos legales y estándares internacionales.

“ Realizar el curso de Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio le permitirá reducir la vulnerabilidad de su organización ante eventos críticos, minimizando pérdidas financieras y reputacionales, anticipándose y protegiendo sus principales procesos y activos y reforzando la confianza de sus clientes, socios e inversores”

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

Dirigido a:

Directivos y mandos intermedios que necesiten preparar a la organización para responder a incidentes críticos, mantener las operaciones esenciales y recuperar la actividad con el menor impacto posible, mediante un enfoque práctico basado en BCP, gobernanza de crisis, comunicación, continuidad TI/DRP, simulacros y cumplimientos. Departamentos a los que aporta mayor valor directo:

- **Dirección General / Comité de Dirección** para la toma de decisiones, criterios de activación, gobernanza y priorización.
- **Riesgos (ERM) / Gestión de Riesgos** en la identificación y análisis de riesgos críticos, interdependencias y priorización por criticidad.
- **Operaciones, Producción y Servicio** en la continuidad de procesos críticos, el diseño de planes por áreas, RTO/RPO.
- **TI, Sistemas y Transformación Digital** para la continuidad de TI, IT-DRP, backups, pruebas de recuperación e integración con el BCP.
- **Ciberseguridad y Seguridad de la Información** en la continuidad digital y la respuesta ante ciberincidentes dentro del BCP.
- **Comunicación y Marketing** para la comunicación interna/externa, stakeholders, reporting y mensajes clave.
- **RRHH** en los protocolos y la coordinación durante una crisis, continuidad de equipos críticos y la organización operativa.
- **Compras, Supply Chain y Logística** para la continuidad ante interrupciones en la cadena de suministro y contingencias operativas.
- **Mantenimiento, Facilities y Seguridad Corporativa** en los planes de respuesta ante fallos tecnológicos, incidentes físicos y continuidad de infraestructuras.

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 60 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

9 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Introducción a la gestión de riesgos, crisis y continuidad

4 horas

En el actual contexto global, caracterizado por entornos altamente interconectados, volátiles e inciertos, las organizaciones están expuestas a una diversidad creciente de riesgos que pueden materializarse en forma de eventos disruptivos. Estas contingencias, que incluyen desde desastres naturales y fallos tecnológicos hasta ciberataques, pandemias, interrupciones en la cadena de suministro o crisis reputacionales, poseen la capacidad de afectar de manera grave la operativa, los resultados financieros y la confianza de los grupos de interés. Ante este escenario, la gestión de crisis y la continuidad de negocio se erigen como pilares estratégicos para garantizar la resiliencia organizacional.

1.1. Fundamentos clave:

- 1.1.1. Conceptos clave.
- 1.1.2. Principios rectores.
- 1.1.3. Componentes clave de un sistema de crisis.

1.2. Diferencias entre gestión de crisis, continuidad operativa y gestión de emergencias:

- 1.2.1. Gestión de emergencias: la primera respuesta operativa.
- 1.2.2. Continuidad operativa: recuperación de procesos críticos.
- 1.2.3. Gestión de crisis: liderazgo estratégico y toma de decisiones bajo incertidumbre.
- 1.2.4. Diferencias fundamentales: tiempo, objetivo y liderazgo.

1.3. Lecciones aprendidas de crisis recientes.

1.4. Normas y marcos internacionales.

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

MÓDULO 2. Metodología de identificación y análisis de riesgos críticos

8 horas

La identificación de riesgos críticos constituye uno de los pilares fundamentales de la gestión de crisis y la continuidad de negocio. Si el análisis del contexto interno y externo proporciona la “fotografía” de dónde se encuentra una organización y cómo funciona, el proceso de identificación de riesgos es la lente que enfoca qué situaciones, incidentes o amenazas pueden interrumpir gravemente su capacidad de operar. No se trata únicamente de elaborar una lista de riesgos genéricos, sino de reconocer aquellos escenarios que, por su probabilidad y por el impacto potencial, pueden poner en entredicho la supervivencia de la organización, su reputación, la confianza de sus partes interesadas y la entrega continua de sus productos y servicios esenciales.

- 2.1. Evaluación del entorno interno y externo de la organización:
 - 2.1.1. Contexto interno.
 - 2.1.2. Contexto externo.
- 2.2. Identificación de riesgos potenciales de la organización.
- 2.3. Evaluación de impacto y probabilidad de riesgos.
- 2.4. Identificación de procesos críticos y recursos-activos clave.
- 2.5. Análisis de interdependencias de procesos y conexión de riesgos.

MÓDULO 3. Plan de Continuidad del Negocio (BCP)

8 horas

La continuidad de negocio se ha convertido en un elemento esencial de la gestión organizativa moderna. En un entorno cada vez más complejo, interconectado y vulnerable a incidentes imprevistos, las empresas deben disponer de planes sólidos que aseguren su capacidad de mantener las operaciones críticas aún en situaciones de crisis. De este requerimiento nace el *Business Continuity Plan* (BCP) o Plan de Continuidad de Negocio, una herramienta estratégica y operativa que proporciona la metodología necesaria para responder ante interrupciones, minimizar pérdidas y garantizar la resiliencia organizacional.

- 3.1. Estructura de un BCP: objetivos, alcance y componentes
 - 3.1.1. Objetivo del plan de continuidad de negocio.
 - 3.1.2. Alcance del plan de continuidad de negocio.
 - 3.1.3. Principales componentes del plan de continuidad de negocio.
- 3.2. Estrategias de continuidad.
- 3.3. Determinación de RTO (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery Point Objective).
- 3.4. Diseño de planes por áreas.

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

3.5. Integración del BCP en la cultura organizacional.

3.6. Anexo: ejemplo práctico del BCP.

MÓDULO 4. Gestión de crisis y comités de respuesta

8 horas

La gestión eficaz de una crisis no puede recaer en decisiones improvisadas ni en la actuación aislada de individuos sin preparación. Una organización resiliente necesita un comité de crisis formalmente establecido, con roles, funciones y reglas de funcionamiento claras, que constituye la instancia de gobierno más alta durante una situación disruptiva y asegura que la respuesta sea coordinada, proporcional y alineada con la estrategia corporativa.

4.1. Activación del plan: cuándo, cómo y quién

4.1.1. ¿Cuándo activar el Plan de Continuidad de Negocio?

4.1.2. ¿Cómo activar el Plan de Continuidad de Negocio?

4.1.3. ¿Quién activa el Plan de Continuidad de Negocio?

4.2. Creación y roles del comité de crisis:

4.2.1. Creación del comité de crisis.

4.2.2. Roles y responsabilidades del comité de crisis.

4.2.3. Funcionamiento del comité de crisis.

4.3. Protocolos de toma de decisiones en escenarios de crisis.

4.4. Gestión de recursos durante una crisis:

4.4.1. Tipología de recursos.

4.4.2. Estrategias de gestión en tiempos de crisis.

4.5. Registro y trazabilidad de decisiones y acciones:

4.5.1. Necesidad de registro en tiempo real.

4.5.2. Necesidad de registro con trazabilidad.

4.5.3. Herramientas y mecanismos de registro.

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

MÓDULO 5. Comunicación en situaciones de crisis

6 horas

La comunicación en situaciones de crisis es uno de los pilares fundamentales de la gestión efectiva de emergencias y de la continuidad del negocio. No se trata únicamente de transmitir información, sino de organizar y dirigir mensajes claros, oportunos y coherentes a todos los públicos implicados. Una comunicación mal gestionada puede agravar la crisis, mientras que una comunicación bien planificada puede limitar daños, preservar la reputación y facilitar una recuperación rápida.

5.1. Principios de comunicación efectiva durante una crisis:

- 5.1.1. Comunicación en el contexto de la gestión de crisis y recuperación de negocio.
- 5.1.2. Elementos clave de la comunicación en crisis.
- 5.1.3. Principios de comunicación efectiva en crisis.
- 5.1.4. Integración de la comunicación en el plan de recuperación de negocio.

5.2. Comunicación interna vs externa:

- 5.2.1. Comunicación interna en situaciones de crisis.
- 5.2.2. Comunicación externa en situaciones de crisis.
- 5.2.3. Diferencias fundamentales entre comunicación interna y externa.

5.3. Gestión de la información con los stakeholders.

5.4. Ejemplos prácticos de reporting de información y mensajes clave.

MÓDULO 6. Continuidad de TI y Recuperación de Desastres (IT-DRP)

6 horas

En el contexto de la gestión de crisis y los planes de recuperación de negocio, la continuidad de los servicios tecnológicos es uno de los pilares fundamentales. Un incidente crítico, ya sea un fallo de sistemas, un ciberataque o un desastre natural que afecte la infraestructura tecnológica, puede paralizar operaciones, comprometer la seguridad de la información y generar daños significativos en la reputación y la economía de la organización. Por ello, contar con un Plan de Recuperación Tecnológica (*Disaster Recovery Plan, DRP*) integrado en el Plan de Continuidad de Negocio (BCP) es indispensable para garantizar que los servicios esenciales puedan restablecerse en el menor tiempo posible y con un impacto mínimo.

6.1. Rol crítico de los sistemas de información.

6.2. Plan de recuperación tecnológica y continuidad de servicios.

6.3. Seguridad cibernética y continuidad digital.

6.4. Back ups y pruebas de recuperación:

6.4.1. Tipología y metodologías de respaldo.

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

6.4.2. Pruebas de recuperación.

6.5. Integración del plan de TI con el BCP general:

6.5.1. ¿Cómo podemos integrar el DRP y el BCP?

MÓDULO 7. Taller práctico final: diseño de un Plan Integral

10 horas

7.1. Elaboración de un plan de continuidad:

7.1.1. Análisis inicial y diagnóstico organizativo.

7.1.2. Metodología de valoración de riesgos.

7.1.3. Análisis inicial y diagnóstico organizativo.

7.2. Identificación y análisis de procesos reales:

7.2.1. Mapeo de procesos.

7.2.2. Evaluación de los procesos.

7.2.3. Determinación parámetros de recuperación.

7.3. Diseño de estrategias, protocolos y matrices de responsabilidad:

7.3.1. Tipologías de estrategias posibles.

7.3.2. Definición de protocolos operativos.

7.3.3. Matriz RACI.

7.4. Desarrollo de un plan completo y presentación de resultados.

MÓDULO 8. Simulacros, pruebas y monitorización

6 horas

Todo Plan de Continuidad de Negocio (BCP), por muy elaborado que sea en papel, carece de sentido si no se somete a prueba. Los simulacros y ejercicios son la única forma de comprobar que las estrategias definidas son viables, que los procedimientos se comprenden, que las personas saben qué hacer y que los recursos estarán realmente disponibles cuando se produzca una interrupción.

8.1. Definición de pruebas y planificación de ejercicios:

8.1.1. Principios de un programa o plan de pruebas.

8.1.2. Tipología de ejercicios.

8.1.3. Metodología de planificación de ejercicios.

8.2. Diseño y seguimiento de KRIs o EWIs de procesos clave:

8.2.1. Definición conceptual y diferencias entre KRI y EWI.

8.2.2. Metodología para el diseño de KRIs y EWIs.

8.2.3. Ejemplos prácticos de KRIs y EWIs en procesos clave.

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

8.3. Evaluación de resultados y mejora continua:

8.3.1. Evaluación de las métricas.

8.3.2. Mejora continua.

8.4. Actualización periódica del BCP:

8.4.1. ¿Por qué actualizar el BCP?

8.4.2. ¿Cuándo actualizar el BCP?

8.4.3. ¿Quién debe actualizar el BCP?

MÓDULO 9. Cumplimiento, auditorías y lecciones aprendidas

4 horas

En el contexto actual, caracterizado por la volatilidad, la complejidad y la interconexión de los riesgos, el cumplimiento normativo se ha convertido en un elemento indispensable para cualquier organización que aspire a gestionar adecuadamente las crisis y a mantener la continuidad de su negocio. Cumplir con la normativa ya no es solo una obligación legal: es también un factor estratégico que contribuye a proteger la reputación, evitar sanciones económicas y fortalecer la confianza de los clientes, empleados y reguladores.

9.1. Cumplimiento normativo.

9.2. Auditorías internas y externas.

9.3. Gestión de lecciones aprendidas post-crisis.

Gestión de Crisis y Continuidad de Negocio

Autor



Alberto Rodríguez Hernández

Licenciado en Económicas. MBA por la ESERP *Business & Law School*. Máster en Consultoría Estratégica Empresarial y Comunicación Institucional dispone, además, de la acreditación de *compliance* CESCO y es miembro del Instituto de Auditores Internos de España.

Cuenta con amplia experiencia en la dirección y coordinación de proyectos en materia de gestión de riesgos y crisis, auditoría interna y *compliance* en compañías de primer nivel nacionales españolas (IBEX 35) e internacionales, tanto del sector público como privado.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

