

Mejor juntos: capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad



Cuatro estrategias para proporcionar una
experiencia de capacitación integral

Mejor juntos: capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad

Cuatro estrategias para proporcionar una experiencia de capacitación integral

Índice

Introducción	2
¿Conviene combinar? Tenemos la respuesta	3
Cuatro estrategias para desarrollar un programa integral de capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad	4
Estrategia n.º 1	4
Estrategia n.º 2	5
Estrategia n.º 3	6
Estrategia n.º 4	6
Conclusión	7

INTRODUCCIÓN

En el esfuerzo por crear una cultura de seguridad, hay dos componentes de un programa que trabajan a la par y combinan a la perfección: la capacitación sobre cumplimiento y la concientización sobre seguridad.

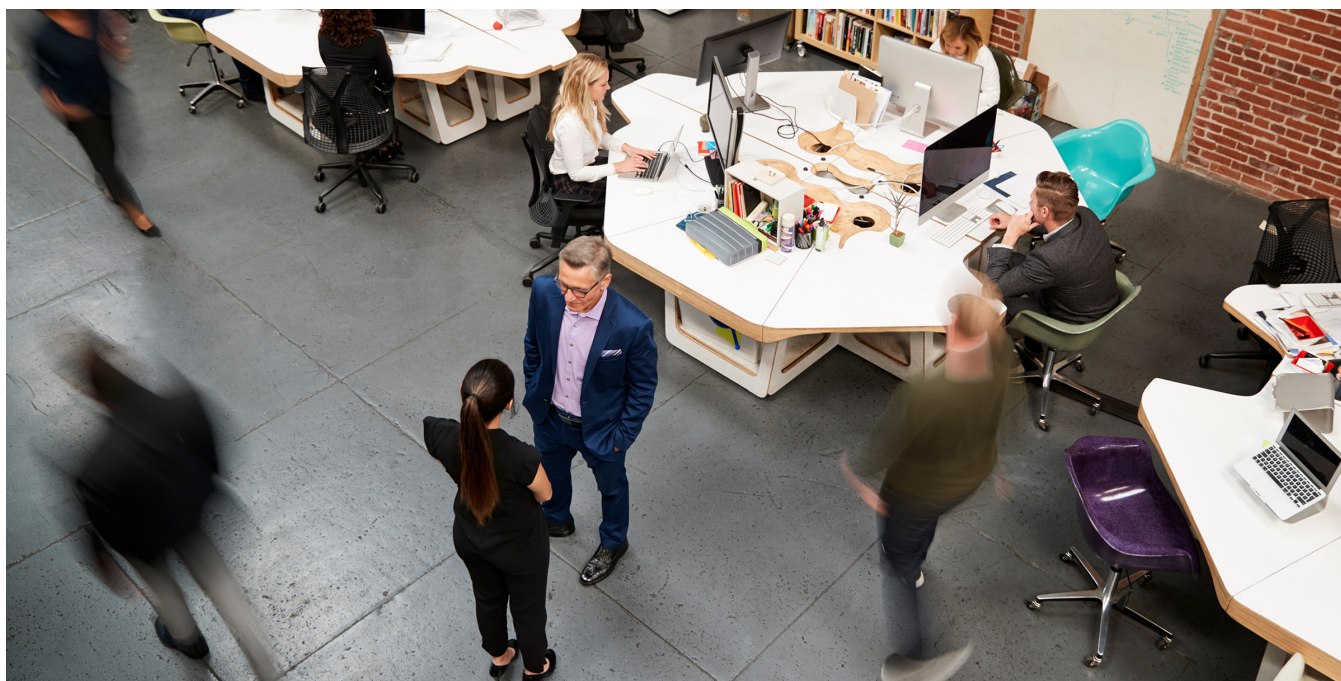
Estos dos elementos, cuando se combinan de manera integral y continua, fortalecen la capa de defensa humana elevándola a un mayor nivel de preparación. Esto permite que las organizaciones protejan mejor los entornos digitales y físicos del personal, tanto a nivel profesional como personal. Tener un enfoque integral tanto en capacitación sobre seguridad como en cumplimiento puede reducir significativamente los riesgos asociados con multas, daño a la reputación, pérdida de clientes y otros resultados del incumplimiento.

Existe una fuerte superposición entre el contenido de capacitación sobre cumplimiento y la concientización sobre seguridad. El aprendizaje debe presentarse de manera tal que su consumo se traduzca en mayor conocimiento y no solo en ruido. Por ejemplo, los temas de cumplimiento convencionales incluidos bajo el paraguas de la privacidad de datos o la protección de datos se integran bien en un programa habitual de capacitación en concientización sobre seguridad. Mientras que temas de contenido como la diversidad, la equidad y la inclusión y la seguridad en el trabajo encajan bien en el ámbito más amplio de aprender a afrontar y evitar situaciones desafiantes.

Los mismos principios que se aplican a un programa de capacitación en concientización sobre seguridad de la nueva escuela deberían aplicarse a un programa de capacitación sobre cumplimiento:

- ➔ Diseñar un plan que impulse una cultura más consciente de la seguridad y el cumplimiento mediante la evaluación de los comportamientos del personal y la creación de metas y objetivos que conecten con los objetivos generales de la empresa
- ➔ Implementar un conjunto diverso de contenido junto con un programa de phishing simulado que ejecute pruebas de correo electrónico de phishing aumentando la frecuencia con la que se enseña o evalúa y disminuyendo el tiempo dedicado a la capacitación
- ➔ Utilizar diversas herramientas de comunicación para mantener la seguridad como prioridad y capacitar con mayor frecuencia usando contenidos más breves y concisos
- ➔ Medir a lo largo del proceso (por ejemplo, cuestionarios, resultados de encuestas y contactos informales)

En este documento técnico, exploraremos algunos desafíos típicos a la hora de combinar la capacitación en concientización sobre seguridad y la capacitación sobre cumplimiento, y analizaremos en profundidad cada uno de los principios descritos anteriormente.



¿CONVIENE COMBINAR? TENEMOS LA RESPUESTA

Combinar la capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad no es algo novedoso, aunque la mayoría de las organizaciones todavía consideran que ambas son cuestiones separadas. Incluso aquellas organizaciones que han adoptado un enfoque más unificado aún tienen dificultades para establecer conexiones claras entre ambas de manera que mantengan al personal comprometido e interesado.

La capacitación en concientización sobre seguridad tradicionalmente está a cargo del equipo de seguridad, mientras que la capacitación sobre cumplimiento suele estar a cargo del departamento de recursos humanos, lo que crea aún más una división en el programa, el proceso y el estilo. No obstante, independientemente de dónde recaiga la responsabilidad, existe una conexión fuerte y natural entre ambas que debe optimizarse.

La capacitación sobre cumplimiento tradicional y de la vieja escuela ha resultado ser poco eficaz.

Este enfoque, que suele ofrecerse a través de módulos largos, aburridos y complejos, resulta difícil de conectar para las personas, difícil de retener y conduce a riesgos de incumplimiento. El personal se encuentra realizando múltiples tareas a lo largo de los cursos y solo presta la atención suficiente para saber cuándo avanzar a la siguiente diapositiva o realizar la siguiente acción. Generalmente, si obtiene un 80 % en el examen, aprueba y sigue adelante sin aprender mucho. Este evento anual suele causar una gran interrupción en el negocio sin aportar resultados significativos. Se produce una pérdida de tiempo e inversión por parte de la organización, junto con una falsa sensación de seguridad de que los comportamientos cambiarán en función de un aprendizaje que nunca tuvo lugar.

En el costo general de hacer negocios, la capacitación sobre cumplimiento es fundamental para brindarle a su personal la capacitación que necesita para garantizar que su organización cumpla con las leyes y las regulaciones específicas de la industria. La importancia de este contenido no debe tomarse a la ligera. No contar con un contenido más actual, sólido y atractivo podría poner a su organización en una posición vulnerable, y causar daños a la marca, a la reputación e incluso a los ingresos, que serían difíciles de recuperar.

Crear un programa cohesivo de capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad cuyo contenido sea fluido y cuya conexión o progresión brindará a su personal un enfoque más lógico y orgánico para el aprendizaje.

Crear un programa cohesivo de capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad cuyo contenido sea fluido y cuya conexión o progresión brindará a su personal un enfoque más lógico y orgánico para el aprendizaje. Ofrecer un programa que fomente sesiones de aprendizaje más frecuentes y más breves evita interrupciones y proporciona al personal más recordatorios y estímulos para cumplir y completar los módulos asignados.

La capacitación sobre cumplimiento tradicional y de la vieja escuela ha resultado ser poco eficaz. Este enfoque, que suele ofrecerse a través de módulos largos, aburridos y complejos, resulta difícil de conectar para las personas, difícil de retener y conduce a riesgos de incumplimiento.

El contenido de cumplimiento tampoco es aplicable de la misma forma para todos. Si bien algunos de los módulos serán obligatorios para todos los miembros del personal, otros estarán destinados a roles específicos. Trabajar con un proveedor que disponga tanto de contenido de cumplimiento general como de contenido basado en funciones le garantizará que está cubriendo las necesidades y requisitos en todos los ámbitos de la empresa.

La capacitación sobre cumplimiento por sí sola puede parecer una pieza de rompecabezas que no encaja: no tiene sentido y es difícil comprender cómo se integra en el conjunto porque las organizaciones la tratan como un aprendizaje puntual, y eso no es lo más adecuado.

Desde la perspectiva del gerente de capacitación, implementar y mantener dos programas de capacitación puede parecer una carga excesiva para un equipo reducido. Cuando la capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad se mantienen separadas, los responsables de administrarla suelen enfrentar el doble de trabajo en dos (o más) plataformas de capacitación diferentes. La combinación de estos esfuerzos en una única plataforma o sistema de gestión de aprendizaje (LMS, por sus siglas en inglés) coloca todo el contenido y los análisis en un solo lugar para que los gerentes de capacitación puedan obtener un panorama más completo del progreso y los resultados de la capacitación. Esto también hace que sea más fácil y rápido compartir los resultados de la capacitación con su equipo de liderazgo, ya que todos los datos de capacitación se encuentran en un solo lugar.

CUATRO ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR UN PROGRAMA COHESIVO DE CAPACITACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN SOBRE SEGURIDAD

Entonces, ¿cómo llegar allí y cuáles son las prácticas recomendadas para lograrlo? A continuación, se presentan cuatro estrategias para crear un programa de capacitación integral.

➔ **Estrategia n.º 1:** Diseñar un plan que impulse una cultura más consciente de la seguridad y el cumplimiento mediante la evaluación de los comportamientos del personal y la creación de metas y objetivos que conecten con los objetivos generales de la empresa

Los elementos más comunes que faltan en cualquier plan son metas y objetivos sólidos. Un buen punto de partida es determinar el resultado deseado y luego detallar los pasos que lo ayudarán a alcanzarlo.

No definir metas y objetivos desde el principio solo dará lugar a confusión y errores en el camino, y, en última instancia, a no alcanzar el resultado deseado.

Al considerar un conjunto de metas y objetivos para crear un programa de cumplimiento y concientización sobre seguridad, piense en el conocimiento general de seguridad o cumplimiento que necesita todo el personal junto con la capacitación especializada que requiere solo un segmento de la población laboral. Definir esto desde el principio garantizará que se asigne el aprendizaje correcto al miembro del personal correcto.

Al considerar un conjunto de metas y objetivos para crear un programa de cumplimiento y concientización sobre seguridad, piense en el conocimiento general de seguridad o cumplimiento que necesita todo el personal junto con la capacitación especializada que requiere solo un segmento de la población laboral.

Por ejemplo, a un departamento de asuntos jurídicos se le podría exigir que realice el conjunto completo de cursos de capacitación en derecho laboral, mientras que a los miembros del personal que no pertenecen al departamento de asuntos jurídicos solo se les podría exigir que hagan el curso introductorio. Nuevamente, no se trata de acumular contenido. Recuerde que aumentar la frecuencia de las capacitaciones mientras se reduce el tiempo que el personal dedica a ellas es el enfoque más óptimo. Cuando existan requisitos o prácticas recomendadas que exijan una determinada cantidad de tiempo en un tema específico, como una hora al año, considere dividirlo en sesiones de 15 minutos por trimestre. El personal tiene más probabilidades de retener esta información si se le recuerda con mayor frecuencia, y la capacitación será más eficaz si se realiza en sesiones más breves.

No olvide alinear las metas y los objetivos de su programa con los objetivos corporativos. Si el equipo ejecutivo no considera que el programa ayudará a impulsar el negocio en general, es posible que reduzcan o limiten la inversión y el apoyo que recibe el programa. Por lo tanto, independientemente de que su objetivo sea cumplir con los requisitos regulatorios o impulsar comportamientos más seguros, esta conexión permite la máxima aceptación.



→ Estrategia n.º 2: Implementar un conjunto diverso de contenido junto con un programa de phishing simulado para aumentar la frecuencia con la que enseña o evalúa y, al mismo tiempo, reducir el tiempo dedicado

El contenido es clave. Trabajar con un proveedor que ofrezca una variedad de estilos y versiones de contenido ayudará a aumentar la participación de su público.

Independientemente del formato, el contenido de su capacitación debe incluir momentos claros del tipo “qué gano yo con esto” para su personal.

Piénselo de esta manera: si desea capacitar a su personal en la creación de contraseñas seguras, debe pensar en cómo sus participantes realmente aprenden y absorben la información. Su preferencia general en cuanto al aprendizaje juega un papel importante en su participación e interés continuos. Por ejemplo, es posible que el equipo de TI prefiera el contenido impartido a través de juegos, mientras que al equipo de ventas le gustan los videos cortos.

Independientemente del formato, el contenido de su capacitación debe incluir momentos claros del tipo “qué gano yo con esto” para su personal. Si me gusta el contenido y me siento identificado con él, hay una mayor probabilidad de que me involucre y permanezca involucrado durante todo el curso o programa. Además, hacer que las lecciones sean más relevantes y reales para su personal aumentará la probabilidad de que utilicen este conocimiento tanto en el trabajo como en el hogar.

Asimismo, al integrar en un programa contenido tanto de concientización sobre seguridad como de cumplimiento, ofrecerá variedad. Conectar el contenido a través de un solo programa no solo permite que haya una transición más fluida, sino que también elimina la división entre los dos componentes del programa que antes eran visibles para el participante.

Este mismo pensamiento se aplica a las pruebas de phishing simulado, que pueden considerarse otra categoría de contenido en su programa. Aumentar la frecuencia es fundamental para tener suficientes instancias comparativas para comprender cuán vulnerable es su personal y el tipo de capacitación que debe incluir en su programa. Se trata de desarrollar hábitos saludables y memoria muscular. Realizar solo pruebas de phishing semestrales o trimestrales no funciona. La recomendación es como mínimo una vez al mes y más de una vez al mes para los grupos de miembros del personal muy específicos.

Además, utilizar las mismas plantillas simples disminuirá su tasa general de clics, pero proporcionará una falsa sensación de seguridad porque los ciberdelincuentes utilizan diversas estrategias de ataque para infiltrarse en sus entornos digitales. Su programa debe incluir plantillas de todos los niveles de dificultad y áreas temáticas que incluyan cumplimiento y concientización sobre seguridad. Su mejor defensa es el contenido y las pruebas continuas.

➔ **Estrategia n.º 3: Utilizar diversas herramientas de comunicación para mantener la seguridad y el cumplimiento como prioridad**

Comience a conectar la capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad como un programa unificado. Pensar como un atacante y actuar como un profesional del *marketing* es una parte importante de cómo preparar a su público para el comportamiento delictivo que acecha a la vuelta de cada esquina, así como los riesgos de incumplimiento que pueden producirse.

Aproveche todas las oportunidades y los medios, asóciese con otros departamentos de la organización y utilice tácticas de *marketing* únicas para involucrar al personal y mantener su compromiso. Las comunicaciones internas eficaces ayudan al personal a comprender mejor por qué la organización se centra en esta combinación de capacitación y por qué es fundamental para ellos tanto a nivel profesional como personal.

Si adopta un enfoque divertido y creativo para la capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad, su personal quedará sorprendido. Por ejemplo, incorporar un mensaje del director ejecutivo (CEO) en un módulo de capacitación en el que explique por qué esto es importante para el miembro del personal es inesperado y, si ven que el director ejecutivo (CEO) está comprometido, será más probable que ellos también lo estén.

La evaluación continua durante el programa es una parte fundamental para determinar si se está produciendo el aprendizaje y se está fortaleciendo su capa de defensa humana.

Adoptar el enfoque adecuado es la diferencia entre que el público tema participar o lo espere con impaciencia, o al menos comprenda su valor.

➔ **Estrategia n.º 4: Medir a lo largo del proceso**

La medición es importante antes, durante y después de la capacitación. A medida que elabora su plan y considera el resultado que desea alcanzar, una evaluación inicial le proporciona información sobre las fortalezas y las debilidades de su organización en materia de concientización sobre seguridad y cumplimiento para que pueda desarrollar una campaña específica. Tener este punto de referencia es fundamental para comprender y seguir el progreso, además de mostrar las brechas en el aprendizaje que deben abordarse.

Además, es necesario realizar unas cuantas pruebas de phishing simulado cronometradas para conocer el verdadero porcentaje inicial de clics, es decir, lo susceptible que es su personal de hacer clic en algo malicioso. Puede determinar los grupos de mayor riesgo y ajustar su frecuencia en consecuencia, y recordar que el objetivo es una vez al mes como mínimo.

La evaluación continua durante el programa es una parte fundamental para determinar si se está produciendo el aprendizaje y se está fortaleciendo su capa de defensa humana. Se pueden hacer ajustes para mantener el rumbo hacia los objetivos fijados. Es posible que descubra que una parte de su público tiene un mayor nivel de preparación y puede avanzar por el contenido a un ritmo más rápido o se le pueden asignar cursos más exigentes. O puede comenzar a notar áreas de su población que necesitan dedicar más tiempo a una parte particular del programa y puede asignarles módulos adicionales. Sea cual sea el caso, estos puntos de control continuos le brindan la oportunidad de hacer una pausa, evaluar, reflexionar y ajustar.

El porcentaje de finalización es una de las formas más comunes de medir el éxito de la capacitación del personal, especialmente el contenido de cumplimiento. En primer lugar, la principal estadística que buscan los auditores es cuántos miembros del personal han completado la capacitación obligatoria. El porcentaje de finalización debe ser una estadística, pero no la única, que se mide para realizar un seguimiento del éxito de la capacitación. Esta cifra se vuelve más significativa para la capacitación opcional que implementa, ya que el hecho de que el personal participe en la capacitación por su cuenta significa que está haciendo algo bien. Nuestra propia experiencia y conocimientos [nos permiten ofrecer capacitación frecuente y variada](#) para mantener índices altos de finalización.

Es fácil aplicar demasiadas mediciones con la esperanza de demostrar su valor. Límitese a unas pocas que sean significativas y valiosas y que cumplan con las metas o los objetivos que se propuso al principio. Asegúrese también de que estén vinculadas a los objetivos corporativos. Una última cuestión sobre la medición, cuando esté en la fase de creación, asegúrese de que lo que está midiendo pueda verse influido por lo que está capacitando. Su personal debe poder impulsar la medición deseada y creer que puede ayudar a obtener un resultado favorable.

CONCLUSIÓN

El resultado final de su programa combinado de capacitación sobre cumplimiento y concientización sobre seguridad debería ayudarlo a optimizar el valioso tiempo que tiene con su personal y presentarles una experiencia de aprendizaje más cohesiva. Mantenga su programa enfocado y encaminado. El éxito radica en acercar el aprendizaje al participante de forma positiva y cercana, en lugar de arrastrarlo a una experiencia ineficaz. Cuando los participantes están comprometidos y completan su capacitación, su organización gana.

Recursos adicionales



Prueba de seguridad contra el phishing (PST) gratuita

Descubra qué porcentaje de su personal tiene Phish-prone con la prueba de seguridad contra el phishing (PST) gratuita



Vista previa de capacitación gratuita

Vea nuestra biblioteca completa de contenido de concientización sobre seguridad; navegue, busque por título, categoría, idioma o contenido



Programa en concientización sobre seguridad gratuito

Cree un programa en concientización sobre seguridad personalizado para su organización



Phish Alert Button gratuito

Ahora su personal tiene una forma segura de denunciar los ataques de phishing con un solo clic



Domain Spoof Test gratuita

Descubra si los hackers pueden falsificar una dirección de correo electrónico de su propio dominio



Acerca de KnowBe4

KnowBe4 es el proveedor de la plataforma integrada de phishing simulado y capacitación en concientización sobre seguridad más grande del mundo. Al constatar que se estaba descuidando seriamente el elemento humano en la seguridad, se creó KnowBe4 para ayudar a que las organizaciones manejen el problema de la ingeniería social con una metodología integral de capacitación sobre concientización de la nueva escuela.

Este método integra pruebas iniciales utilizando ataques simulados del mundo real, capacitación interactiva atractiva, evaluación continua a través de ataques de phishing simulado e informes de solidez empresarial para crear una organización más resiliente teniendo en cuenta la seguridad.

Decenas de miles de organizaciones en todo el mundo utilizan la plataforma de KnowBe4 en todas las industrias, incluidos los campos estrictamente regulados, como las finanzas, la salud, la energía, el gobierno y los seguros, para movilizar a sus usuarios finales como última línea de defensa y permitirles tomar mejores decisiones de seguridad.

**Para obtener más información,
visite www.KnowBe4.com**

KnowBe4

KnowBe4 Brazil | Av. Ibirapuera, 2315, Indianópolis, CEP 04029-200, São Paulo-SP
| Tel: +55 (0800) 761 2668 | www.KnowBe4.com | Sales@KnowBe4.com

© 2024 KnowBe4, Inc. Todos los derechos reservados. Otros nombres de productos y empresas aquí mencionados pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas empresas.

07E08K01