

*Telefonica*

**POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

**USO PUBLICO**

# **POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

**Tercera Edición**

**Telefónica**

Lima - Perú

<b>ELABORADO POR</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
Oficina de Continuidad del Negocio	3.0	10-07-2020

	<b>POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	<b>USO PUBLICO</b>
---	---	--------------------

### Derechos de uso:

El presente documento es propiedad de Telefónica, tiene carácter de uso interno y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático, ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquier otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y por escrito de Telefónica, titular del Copyright®. El incumplimiento de las limitaciones señaladas será sancionado conforme a Ley.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PARTES QUE CAMBIAN
1.0	05-11-2014	Documento original
2.0	23-09-2019	Actualización
3.0	10-07-2020	Actualización

**INDICE**

<b>I. TERMINOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>III. OBJETIVO</b>	<b>5</b>
<b>IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>5</b>
<b>V. MARCO DE GOBIERNO</b>	<b>6</b>
<b>VI. OBJETIVOS DE CONTINUIDAD</b>	<b>6</b>
<b>VII. CONSIDERACIONES</b>	<b>6</b>
<b>VIII. DISPOSICIONES GENERALES</b>	<b>7</b>
<b>IX. DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>8</b>

## I. TERMINOLOGIA

- a) **Comité de Crisis:** está conformado por los directores de las líneas de negocio de Telefónica y representantes de las empresas del grupo que tienen como responsabilidad la comunicación de crisis y gestionarla buscando soluciones inmediatas ante situaciones de crisis. Todos sus miembros deciden sobre: qué hacer y qué comunicar, cuándo, cómo y porqué, a quién.
- b) **Continuidad de Negocio:** es la capacidad de la organización para continuar suministrando productos o servicios a niveles predefinidos aceptables después de un incidente disruptivo. Según ISO 22301:2019.
- c) **Crisis:** se considera crisis a aquel incidente que afecta negativa y sistémicamente a la compañía o cuando luego de la ejecución de los planes de continuidad, emergencia y recuperación no han logrado restablecer los servicios en tiempo y forma. También se considera crisis a aquellos incidentes imprevistos que no poseen planes definidos.
- d) **DRP: (Disaster Recovery Plan) [Plan de Recuperación de Desastres]:** plan de recuperación que cubre los datos, el hardware, las telecomunicaciones y software crítico, así como las instalaciones que los contienen y el personal crítico que lo explota, para que un negocio pueda reiniciar sus operaciones en caso de un desastre natural, intencional o involuntario que afecte la plataforma tecnológica de la organización.
- e) **Estrategias de Continuidad:** corresponde a la definición de estrategias de recuperación sobre la base de los resultados del BIA y AR. Las estrategias tienen por finalidad la protección de actividades priorizadas, la estabilización, recuperación y reanudación de éstas, junto con la mitigación y gestión de impactos.
- f) **Incidente:** situación, ya sea anticipada o no anticipada, que provoca una desviación negativa y no planificada en la entrega de productos y servicios.
- g) **MBCO (Minimum Business Continuity Objective) [Nivel Mínimo de Servicio]:** corresponde al servicio mínimo que debe entregar el proceso ante un evento de interrupción. Debe ser medible cualitativa o cuantitativamente.
- h) **MTPD (Maximum Tolerable Point of Disruption) [Tiempo Máximo Tolerable de Disponibilidad]:** tiempo máximo posterior a un incidente de interrupción, en el cual los impactos de no realizar alguna actividad, se convierten en inaceptables.
- i) **Personal crítico:** proceso cuya indisponibilidad impacta significativamente sobre la entrega de servicios a clientes y/o el desarrollo normal de las operaciones.
- j) **Plan de Continuidad de Negocio:** conjunto de procedimientos documentados, recursos y sistemas que permiten a la organización responder, recuperar, reanudar y restaurar el nivel

de operación predefinido después de una interrupción.

- k) **Riesgo:** posibilidad de que eventos futuros den lugar a consecuencias adversas para la consecución de los objetivos económicos y de negocio
- l) **RPO (Recovery Point Objective) [Punto de Recuperación Objetivo]:** punto del tiempo en el cual la información utilizada por un determinado proceso para operar, debe ser restaurada para permitir la recuperación del proceso.
- m) **RTO (Recovery Time Objective) [Tiempo de Recuperación Objetivo]:** tiempo máximo, posterior a un incidente de interrupción, en el cual un proceso debe ser recuperado a su nivel mínimo de servicio.
- n) **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN):** parte del sistema general de gestión que establece, implementa, opera, monitorea, revisa, mantiene y mejora la continuidad de negocio. Incluye la estructura organizacional, políticas, actividades de planificación, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos.
- o) **Estado de Normalidad:** corresponde al estado en el cual la organización no se encuentra afectada por incidentes de continuidad. En este estado, se abordan las actividades contenidas en el programa de continuidad logrando a través de la mejora continua el fortalecimiento del modelo de gestión.

## II. ALCANCE

La presente Política es de aplicación a la Organización considerando los servicios de Telefonía Fija, Móvil, Segmento Empresas, Operaciones de video y áreas de soporte a procesos críticos.

También es de aplicación la presente Política a todos aquellos colaboradores, proveedores o suministradores que de manera directa o indirecta puedan afectar o estén involucradas en la continuidad, prestación de negocio y/o servicios de la organización.

## III. OBJETIVO

El objetivo de esta Política de Continuidad del Negocio (En adelante “Política”) es establecer las directrices para garantizar la Continuidad de Negocio, así como los procesos de mejora en cuanto a la disponibilidad de los servicios y procesos críticos de negocio de Telefónica del Perú y de las empresas que conforman el grupo Telefónica.

## IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

[1] **Política Global de Seguridad** - Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

[2] **Normativa Global de Seguridad** - Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

**[3] Reglamento de Continuidad de Negocio**

**[4] Manual Global para la gestión de Planes de Continuidad de Negocio**

**[5] Manual de Gestión de Riesgos**

**[6] ISO 22301:2019, Security and Resilience - Business continuity management systems - Requirements**

## **V. MARCO DE GOBIERNO**

El Marco de Gobierno que lidera y gestiona la Continuidad del Negocio en la Organización está compuesto por una Oficina de Continuidad de Negocio local gestionada por el Jefe de la Oficina de Continuidad de Negocio y que reporta a la Oficina de Continuidad de Negocio Global y Seguridad Corporativa.

La misión de la Oficina de Continuidad de Negocio local es que ante un incidente o crisis se debe preservar a las personas y a los procesos críticos de la organización.

## **VI. OBJETIVOS DE CONTINUIDAD**

- a. La protección y seguridad de las personas es la primera premisa y el objetivo prioritario, tanto en situación normal como en situación de crisis derivada de un desastre.
- b. Estructurar un marco formal de trabajo, con el fin de salvaguardar los intereses de los accionistas, personal, clientes, proveedores y socios de negocio, resguardar las actividades de generación de valor y proteger la imagen, velando por la disponibilidad de los servicios de Telefónica y el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales que la norman.
- c. Asegurar la continuidad en nuestras operaciones de negocio a pesar de situaciones de contingencia o desastre, que puedan crear una interrupción o inestabilidad.
- d. Dar continuidad a los servicios brindados a los clientes, principalmente a aquellos que se encuentran asociados a los procesos críticos del negocio, con un mínimo de impacto y en el menor tiempo posible, ante la ocurrencia de cualquier evento anómalo.
- e. Recuperar la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación, en el menor tiempo posible, ante situaciones de contingencia o desastre.

## **VII. CONSIDERACIONES**

- a. Debido a que cualquier interrupción en los procesos de negocio afecta la operación o, el Comité de Crisis tiene la responsabilidad de activar lo Planes de Continuidad de Negocio que cubran las actividades esenciales y críticas de la organización.
- b. Se deben incluir controles para identificar y reducir los riesgos de continuidad del negocio, minimizar las consecuencias de los diferentes incidentes y por último asegurar la

recuperación inmediata de las operaciones esenciales y críticas.

- c. Como parte fundamental del soporte al negocio, todos los sistemas de información deben poseer planes de recuperación y recursos necesarios que aseguren la continuidad de los procesos de negocio.

## **VIII. DISPOSICIONES GENERALES**

- a. La Gestión de Continuidad de Negocio, se deberá alinear a las directrices y exigencias de la Continuidad de Negocio Global y Local propias del cumplimiento de las normativas vigentes, bajo el marco de la ISO 22301:2019 y buenas prácticas internacionales.
- b. Los procesos de la gestión de continuidad de negocio deben estar integrados dentro de las operaciones normales diarias, debiendo considerarse las inversiones y los gastos asociados (para la preparación y ejecución de pruebas) dentro del presupuesto anual de cada Dirección.
- c. La Oficina de Continuidad de Negocio propondrá el nombramiento de representantes de las distintas áreas con la debida experiencia y conocimiento, para que participen activamente en la elaboración, implantación, revisión, prueba y actualización de los Planes de Continuidad de Negocio.
- d. Los integrantes de los comités de Continuidad de Negocio y Crisis serán propuestos por la Oficina de Continuidad de Negocio.
- e. Telefónica debe analizar el impacto que tienen los cambios significativos sobre la continuidad del negocio, considerándose entre otros: cambio en la infraestructura tecnológica que soporta los principales procesos y servicios, fusión con otra empresa, implementación de nuevos productos, cambio de un proveedor principal, cambios en la infraestructura física, etc.
- f. Se deben incluir acuerdos de niveles de servicio y definir claramente las responsabilidades del proveedor principal (proveedor crítico) y de Telefónica, en los respectivos acuerdos de subcontratación (Contratos firmados). El acuerdo de subcontratación, debe considerar el envío de un informe o reporte de cumplimiento de los niveles de servicio, con frecuencia mensual o periódica (según naturaleza del servicio) del proveedor hacia Telefónica del Perú.
- g. La oficina de continuidad del Negocio deberá realizar la comunicación a todo el personal de sus responsabilidades y de los procedimientos que le competen, en el marco de la continuidad de negocio, mediante la ejecución del Plan de Concientización. Las partes interesadas, deberán definir un plan de pruebas y simulacros con el fin de validar el proceso de recuperación de los servicios críticos.
- h.

**IX. DISPOSICIONES FINALES****➤ IMPLEMENTACIÓN**

La implementación de la presente Política se hará efectiva luego de aprobada, siendo Seguridad Corporativa la responsable de su implementación.

Adicionalmente, la Gerencia de Seguridad Corporativa, así como los encargados en las áreas con las que se relaciona deberán hacer cumplir la presente Política entre el personal a su cargo.

**➤ VIGENCIA**

La presente Política entrará en vigor a partir de la aprobación de la misma y permanecerá vigente hasta la publicación de una nueva versión o cuando sea sustituida por otro documento normativo.

**➤ ACTUALIZACIONES**

Se debe mantener la efectividad de esta Política efectuando modificaciones si existieran cambios en los procesos de negocio, personas, infraestructura física o tecnológica, información, suministros o partes interesadas de Telefónica, con el fin de mejorar la integridad del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio. Actualización de todos los Planes de Continuidad de Negocio por lo menos una vez al año.

**➤ PUBLICACIONES**

La presente política será publicada y distribuida al Directorio, Gerentes, Subgerentes, Jefaturas, partes interesadas en general y a terceras partes que deban estar en conocimiento por la función o soporte a operaciones críticas.