



**POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE
NEGOCIO**

USO PÚBLICO

POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Sexta Edición

Telefónica

Lima – Perú

ELABORADO POR	VERSIÓN	FECHA
Oficina de Continuidad del Negocio	6.0	13-02-2023

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.

INDICE

I. TERMINOLOGIA	4
II. ALCANCE	5
III. OBJETIVO DE LA POLÍTICA	5
IV. MARCO DE GOBIERNO	5
V. OBJETIVOS DE CONTINUIDAD	5
VI. PRINCIPIOS	6
VII. DISPOSICIONES FINALES	6

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 y gestión de la crisis, buscando soluciones inmediatas ante situaciones de crisis. Todos sus miembros deciden sobre: qué hacer y qué comunicar, cuándo, cómo, porqué, y 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 vigente.
- c) **Plan de Continuidad de Negocio:** conjunto de procedimientos documentados que guían a la organización para responder, recuperarse, reanudar y responder, a un nivel operativo predeterminado, después de un evento de disrupción.
- d) **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN):** 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.

II. ALCANCE

La presente Política de Continuidad del Negocio (En adelante “Política”) es de aplicación a la Organización considerando los servicios de Telefonía Fija y Móvil, B2B, Tecnología 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 DE LA POLÍTICA

El objetivo de esta 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. MARCO DE GOBIERNO

La Oficina de Continuidad de Negocio es la encargada de liderar y gestionar el Marco de Gobierno de la Continuidad de Negocio, y está dirigida por el Jefe de la Oficina de Continuidad de Negocio y reporta a la Oficina de Continuidad de Negocio Global (España) y a la Gerencia de Seguridad Corporativa.

El Jefe de la Oficina de Continuidad de Negocio depende jerárquicamente del Gerencia de Seguridad Corporativa.

V. OBJETIVOS DE CONTINUIDAD

- a. Estructurar un marco formal de trabajo, con el fin de salvaguardar los intereses del 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.
- b. Asegurar la continuidad de los principales grupos de interés, de nuestros clientes y personal.
- c. Asegurar la continuidad en nuestras operaciones de negocio a pesar de situaciones de contingencia o desastre, que puedan crear una interrupción o inestabilidad.

	POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	USO PÚBLICO
---	---	--------------------

- d. Recuperar la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación, en el menor tiempo posible, ante situaciones de contingencia o desastre.

VI. PRINCIPIOS

- a. El principio fundamental es de salvaguardar las vidas humanas; por tanto, la protección y seguridad del personal son prioritarias, tanto en operación normal, como durante una contingencia o crisis. Además, se busca garantizar la operación de los procesos críticos de negocio.
- b. La Gestión de Continuidad de Negocio, está alineada con los objetivos estratégicos de la organización, así como 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 vigente.
- c. La Alta Dirección revisará el estado del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio para asegurar su idoneidad, suficiencia y efectividad por lo menos una vez al año.
- d. Cada Dirección, Gerencia o Jefe de Área debe analizar el impacto que tienen los cambios significativos: cambio en la infraestructura tecnológica, servicios, fusión con otra empresa, implementación de nuevos productos, cambio de un proveedor principal, etc.
- e. Se deben definir claramente los escenarios y criterios para la activación de los respectivos Planes de Continuidad.
- f. 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 de CN.

VII. DISPOSICIONES FINALES

➤ IMPLEMENTACIÓN

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

➤ 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. Las disposiciones contrarias a las

que se encuentran expuestas en esta Política no tendrán efecto.

➤ **MEJORA CONTINUA Y ACTUALIZACIONES**

Telefónica, aplica el modelo: “PDCA” (Plan-Do-Check-Act) para planificar, establecer, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar de manera continua la eficacia del SGCN. El modelo se basa en la retroalimentación por parte de los interesados que permita la mejora continua en las cuatro fases de ejecución del ciclo:

- Planificación(Plan): Establecer la política de continuidad de negocio, los objetivos, las metas, los controles, procesos y los procedimientos necesarios para mejorar la continuidad de negocio con el fin de obtener resultados acordes con las políticas y objetivos de Telefónica.
- Desarrollo (Do): Implantar y operar la política, los controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio
- Control (Check): Supervisar y revisar el rendimiento según los objetivos y la política de continuidad del negocio, informar de los resultados a la alta dirección para su revisión y autorizar las medidas para su corrección y mejora.
- Acción (Act): Mantener y mejorar el SGCN mediante la aplicación de medidas correctoras, basadas en los resultados de la revisión por la alta dirección y reevaluando el alcance del SGCN, la política y objetivos de continuidad de negocio.

La revisión y/o actualización de todos los documentos de Continuidad de Negocio se realizará por lo menos una vez al año o cuando existan cambios significativos.

➤ **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.