

# **POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO**



**Sexta Edición**

**Telefónica**

Lima – Perú

<b>ELABORADO POR</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
Oficina de Continuidad del Negocio	6.1	01-10-2023

**CUADRO DE APROBACIÓN:**

		<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b>	<b>Elena Maestre Tinao</b>	<b>CEO Perú</b>	
	<b>E. Rafael Zegarra Valdivia</b>	<b>Gerente de Seguridad</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**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTES QUE CAMBIAN</b>
1.0	05-11-2014	Documento original
2.0	23-09-2019	Actualización
3.0	10-07-2020	Actualización
4.0	20-07-2021	Actualización
5.0	21-02-2022	Actualización Anual
6.0	13-02-2023	Actualización
6.1	01-10-2023	Cambio de CEO

## INDICE

<b>I. TERMINOLOGIA</b>	<b>5</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>6</b>
<b>III. OBJETIVO DE LA POLÍTICA</b>	<b>6</b>
<b>IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>6</b>
<b>V. MARCO DE GOBIERNO</b>	<b>7</b>
<b>VI. OBJETIVOS DE CONTINUIDAD</b>	<b>7</b>
<b>VII. CONSIDERACIONES</b>	<b>7</b>
<b>VIII. PRINCIPIOS</b>	<b>8</b>
<b>IX. DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>9</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 y gestión de la crisis, buscando soluciones inmediatas ante situaciones de crisis. Todos sus miembros deciden sobre: qué hacer y qué comunicar, ¿Cuándo?, ¿Cómo?, ¿por qué?, 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) **Crisis:** es un evento crítico que puede afectar la rentabilidad, reputación o la capacidad de operación de Telefónica.  
La situación de crisis para ser resueltas requiere el apoyo y ejecución de actividades coordinadas que involucran diferentes áreas de Telefónica.
- d) **Incidente:** es un evento menor impacto que debe ser controlado y gestionado de manera oportuna para evitar que origine en el tiempo una situación de crisis.
- e) **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 interrupción.
- f) **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.

Se establece en los acuerdos particulares con los proveedores la subscripción de la presente Política, aunque, en caso de no estar específicamente incluido estarán igualmente obligados a cumplir con la Política, siempre y cuando se les requiera o cuando su servicio afecte a la continuidad de negocio.

Las disposiciones de este documento, deben interpretarse en todo momento alineado con las normas legislativas nacional o internacionales de tal manera que en caso de discrepancia prevalecerán las normas legislativas y, la presente Política se adaptará a los requisitos indicados en dichas normas.

## 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. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**[1] Política Global de Seguridad** - Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A 3era edición - septiembre 2018.

**[2] Manual para el desarrollo de un Programa Local de Continuidad de Negocio** - Edición 3 - enero de 2023.

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

**V. 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.

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

**VI. 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 a nuestros principales grupos de interés.
- 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.
- f. Mantener el control operativo de los procesos críticos de continuidad del negocio que se soporten durante situaciones de contingencia o desastres.

**VII. CONSIDERACIONES**

- a. Debido a que cualquier interrupción en los procesos de negocio afecta la operación de Telefónica, es responsabilidad del Comité de Continuidad de Negocio aprobar 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. 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. 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.
- e. 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.
- f. Los integrantes de los Comités de Continuidad de Negocio (Gerentes / Jefes) y de Crisis (Directores) serán propuestos por la Oficina de Continuidad de Negocio.
- g. Cada Dirección, Gerencia o Jefe de Área 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.

- h. Como parte de la gestión de continuidad de negocio se debe evaluar y definir en conjunto con los responsables de las áreas de negocio la adquisición de seguros como mecanismo de reducción del impacto en la viabilidad financiera ante eventos no deseados, igualmente asegurar la seguridad del personal y la protección de los activos y propiedades de Telefónica, incluyendo los activos de información.
- i. 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).
- j. Se deben definir claramente los escenarios y criterios para la activación de los respectivos Planes de Continuidad.
- k. 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.
- l. Se deberán almacenar los planes de continuidad de cada área que opere procesos críticos en medios físicos o electrónicos independientes del repositorio de procedimientos, para contar con ellos ante un evento de interrupción.

## **IX. DISPOSICIONES FINALES**

### **➤ IMPLEMENTACIÓN**

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

Adicionalmente, la Gerencia de Seguridad, 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. 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.