


# POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO



## Octava Edición


Telefónica del Perú S.A.A.

Código		Área	Fecha
TP-PO_003	Elaborado por	Oficina de Continuidad de Negocio	01/10/2024
	Aprobado por	Presidencia Ejecutiva Perú	15/01/2025

 <b>Telefónica</b> Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0

### CUADRO DE APROBACIÓN

Aprobado por	Cargo	Firma
Elena Maestre Tíno	CEO Perú	
Rafael Zegarra Valdivia	Gerente de Seguridad	

 <b>Telefónica</b> Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0

## 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	Modificaciones
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
7.0	01-10-2023	Cambio de CEO
8.0	01-10-2024	Revisión anual

## ÍNDICE

I.	ALCANCE	6
II.	OBJETIVO DE LA POLÍTICA	6
III.	TERMINOLOGIA	7
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
V.	MARCO DE GOBIERNO	8
VI.	OBJETIVOS DE CONTINUIDAD	8
VII.	CONSIDERACIONES	9
VIII.	PRINCIPIOS	9
IX.	DISPOSICIONES FINALES	11

 <b>Telefónica</b> Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0

## I. ALCANCE

La presente Política de Continuidad del Negocio (en adelante, "Política") se aplica a toda la Organización, considerando los servicios de las áreas de Redes y TI de la Dirección de Tecnología, Negocio y Operaciones de Data Center.


Asimismo, esta Política es aplicable a todos los colaboradores, proveedores o suministradores que, de manera directa o indirecta, puedan influir o estar involucrados en la continuidad, prestación de servicios y/o actividades del negocio de la organización.

Se establece en los acuerdos particulares con los proveedores la subscripción de la presente Política; sin embargo, si no están explícitamente incluidos, 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 contenidas en este documento deben interpretarse de acuerdo con las normativas legislativas nacionales e internacionales vigentes. En caso de discrepancia, prevalecerán las normativas legislativas, y la presente Política se adaptará a los requisitos indicados en dichas normativas.


## II. 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 y de las empresas que conforman el grupo Telefónica.

 <b>Telefónica</b> Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0

### III. TERMINOLOGÍA

- 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.  
Para resolver una situación de crisis, es necesario contar con el respaldo y la implementación de acciones coordinadas que involucren diversas áreas de Telefónica.
- d) **Incidente:** es un evento de 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:** Es un conjunto de procedimientos documentados que guían a la organización para responder, recuperar y retomar operaciones a un nivel predeterminado, tras un evento disruptivo.
- 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.

 <b>Telefónica</b> Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0

#### IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

[1] Política Global de Seguridad – Edición 5.0 - octubre de 2023.

[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 de la 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. Garantizar la confianza y seguridad de nuestros principales grupos de interés.
- c. Asegurar la continuidad de nuestras operaciones de negocio, incluso en situaciones de contingencia o desastre que puedan generar interrupciones o inestabilidad.
- d. Mantener la continuidad de los servicios prestados a los clientes,



principalmente a aquellos relacionados con los procesos críticos del negocio, con un mínimo impacto y en el menor tiempo posible ante cualquier evento anómalo.

- e. Recuperar la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación, en el menor tiempo posible, frente a situaciones de contingencia o desastre.
- f. Mantener el control operativo de los procesos críticos para la continuidad del negocio durante situaciones de contingencia o desastre.


## VII. CONSIDERACIONES

- a. Debido a que cualquier interrupción en los procesos de negocio afecta la operación de Telefónica, es responsabilidad del Comité de Crisis activar las mesas de trabajo para que se desarrollen las actividades de recuperación.
- b. Se debe implementar controles para identificar y mitigar los riesgos que afectan la continuidad del negocio, reduciendo las consecuencias de posibles incidentes y garantizando la recuperación inmediata de las operaciones esenciales y críticas.
- c. Como parte fundamental del soporte al negocio, todos los sistemas de información deben contar con 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 normativas locales y globales de Continuidad de Negocio, en cumplimiento de la ISO 22301 vigente.

- c. La Alta Dirección revisará el estado del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, por lo menos una vez al año, para asegurar su idoneidad, suficiencia y efectividad.
- 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 los integrantes del Comité de Continuidad de Negocio para que participen activamente en la elaboración, implementación, revisión, prueba y actualización de los Planes de Continuidad de Negocio.
- f. Los miembros del Comité de Crisis (Directores) serán designados 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 de Negocio deberá informar a todo el personal

 Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0

sobre sus responsabilidades y los procedimientos que les competen en el marco de la continuidad del negocio mediante la ejecución del Plan de Concientización de Continuidad de Negocio.

- I. 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

### 9.1 IMPLEMENTACIÓN

La implementación de la presente Política se hará efectiva luego de ser aprobada, siendo La Gerencia de 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.

### 9.2 VIGENCIA

La presente Política entrará en vigor a partir de su aprobación 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 serán aplicables.

### 9.3 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:


 Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0

- a) **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.
- b) **Desarrollo (Do):** Implementar y operar la política, los controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio.
- c) **Control (Check):** Supervisar 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.
- d) **Acción (Act):** Mantener y mejorar el SGCN mediante la aplicación de acciones correctivas, 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.

#### 9.4 PUBLICACIONES

La presente política será publicada y distribuida a los miembros del Directorio, Gerentes, Subgerentes, Jefaturas partes interesadas y terceros involucrados en las funciones o soporte a operaciones críticas.

 Gerencia de Seguridad	Política de Continuidad de Negocio	
	Código TP-PO_003	Versión 8.0



[www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)