



Política de Continuidad de Negocio 2026v2

TP PÚBLICO

Podrá ser compartida internamente y a terceros sin autorización adicional del titular de la información.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 2 de 15

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivos de la Política.....	3
3.	Alcance.....	3
4.	Responsabilidad.....	3
5.	Autoridad.....	3
6.	Referencias normativas.....	3
7.	Pilares de la política.....	4
8.	Objetivos del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN).....	4
9.	Términos y definiciones.....	4
10.	Liderazgo.....	5
11.	Planificación.....	6
12.	Apoyo.....	7
13.	Operación.....	8
14.	Evaluación del desempeño.....	12
15.	Mejora.....	14
16.	Control de cambios y ciclo de aprobación:.....	15

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 3 de 15

1. Introducción.

La Política de Continuidad del Negocio de Teleperformance MAR define los principios y procedimientos para la preparación, respuesta y recuperación ante incidentes. En alineación con la norma ISO 22301, la organización reafirma su compromiso de proteger a empleados, clientes y partes interesadas, asegurar la estabilidad operativa y alcanzar sus objetivos estratégicos.

2. Objetivos de la Política.

- Definir un marco estratégico que permita a Teleperformance MAR asegurar la continuidad de sus funciones comerciales críticas y reducir al mínimo el impacto de posibles interrupciones.
- Contribuir a la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN), garantizando su alineación con la norma ISO 22301:2019.

3. Alcance.

- Los lineamientos de esta política son de cumplimiento obligatorio para todos los empleados de Teleperformance MAR, incluidos aquellos con relación directa e indirecta, así como contratistas, subcontratistas y proveedores que brinden apoyo a la organización, ya sea desde instalaciones físicas o en modalidad de teletrabajo.

4. Responsabilidad.

- La Alta Dirección tiene la responsabilidad de asegurar los recursos y el apoyo necesarios para el cumplimiento de esta política.
- El equipo de BCM debe llevar a cabo revisiones anuales de la Gestión de la Continuidad del Negocio (BCM), incluyendo toda la información documentada y las actividades relacionadas.
- Los proveedores de servicios, como vendedores, proveedores y contratistas, deben conocer y cumplir con las políticas de la organización.
- El equipo de comunicación y relaciones públicas garantizará la difusión y accesibilidad de la información, tanto en formato físico como digital, para todas las partes interesadas internas y externas relevantes.
- Los líderes de las unidades operativas tienen la responsabilidad de integrar esta política en todos los aspectos de sus funciones y en los servicios críticos del negocio.

5. Autoridad.

- Aprobación: Alta Dirección
- Revisión y actualización: Líder del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCMS).

6. Referencias normativas.

- Norma internacional ISO 22301:2019 para Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio.
- Norma internacional ISO 31000:2018 para la gestión de riesgos.
- GISP 14 - Aspectos de Seguridad de la Información de la Política de Gestión de la Continuidad del Negocio
- ISS.014.001 Norma de Gestión de la Continuidad del Negocio.

TP PÚBLICO

Podrá ser compartida internamente y a terceros sin autorización adicional del titular de la información.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 4 de 15

7. Pilares de la política.

- Asegurar la continuidad de las actividades críticas del negocio antes, durante y después de incidentes disruptivos.
- Cumplir con las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales de manera efectiva.
- Salvaguardar los intereses de clientes, empleados, accionistas, proveedores y demás partes interesadas.
- Implementar un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) estructurado y eficiente, alineado con la norma internacional ISO 22301:2019.
- Gestionar los riesgos mediante la identificación, evaluación y mitigación de amenazas, así como la detección de oportunidades para fortalecer la resiliencia organizacional.
- Realizar análisis anuales de impacto en el negocio y evaluaciones de riesgos para comprender amenazas y vulnerabilidades.
- Diseñar, mantener y poner a prueba estrategias, planes y procedimientos de continuidad del negocio.
- Capacitar al personal y concientizarlo sobre sus funciones y responsabilidades ante una interrupción.
- Optimizar de manera continua el BCMS mediante auditorías, revisiones y acciones correctivas, incluyendo ejercicios prácticos para fortalecer su eficacia.

8. Objetivos del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN).

- Identificar las actividades críticas y sus dependencias.
- Evaluar los riesgos e impactos asociados a las interrupciones.
- Asegurar que las nuevas soluciones digitales basadas en automatización, inteligencia artificial y analítica avanzada incorporen controles de seguridad de la información y requisitos de continuidad del negocio desde su diseño e implementación.
- Establecer estrategias efectivas de respuesta, recuperación y restauración.
- Realizar pruebas trimestrales para evaluar la integridad, actualización y precisión de estrategias y planes.
- Reducir al mínimo el tiempo de inactividad y garantizar un nivel de servicio aceptable.
- Asegurar una comunicación interna y externa efectiva durante los incidentes.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y normativas aplicables.

9. Términos y definiciones.

- **Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio (BCMS):** Estructura integral que guía a las organizaciones en la identificación de amenazas potenciales, la evaluación de su impacto en las funciones críticas del negocio y la formulación de estrategias para minimizar las interrupciones y facilitar una recuperación rápida.
- **Actividad:** Un conjunto de una o más tareas con una salida definida.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría.
- **Continuidad del negocio:** Capacidad de una organización para continuar la entrega de productos y servicios dentro de plazos aceptables y a un nivel predefinido durante una interrupción.
- **Plan de Continuidad del Negocio:** Información documentada que guía a una organización para responder a la interrupción y reanudar, recuperar y restaurar la entrega de productos y servicios coherentes con sus objetivos de continuidad del negocio.
- **Análisis de Impacto en el Negocio:** Proceso en el que se analiza el impacto en de una interrupción conforme avanza el tiempo, en la organización.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 5 de 15

- **Competencia:** Habilidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Interrupción:** Incidente ya sea esperado o no, que causa una alteración negativa y no planeada de la oferta esperada de los productos y servicios de acuerdo con los objetivos de la organización.
- **Impacto:** Resultado de una interrupción que afecta los objetivos.
- **Incidente:** Evento que puede ser, o podría conducir, una interrupción, pérdida, emergencia o crisis.
- **Actividad priorizada:** Actividad a la que se le da urgencia para evitar impactos inaceptables en el negocio durante una interrupción.
- **Riesgo:** Es cualquier evento potencial que pueda interrumpir las operaciones críticas de una organización, afectando su capacidad para entregar productos o servicios esenciales.
- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan las cuales transforman entradas en salidas.
- **Producto y servicio:** Salida o resultado que provee una organización a las partes interesadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa que se declara, generalmente implícita u obligatoria.
- **Recursos:** Todos los activos (incluyendo planta y equipo), personas, habilidades, tecnología, instalaciones, provisiones, suministros e información (bien sea electrónica o no) que una organización posee y que debe tener disponibilidad para usarse cuando sea necesario con el fin de operar y lograr sus objetivos.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.

10. Liderazgo.

10.1. Liderazgo y compromiso.

10.1.1. La alta dirección deberá demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGCN mediante:

- a) el aseguramiento que el BCMS esté efectivamente establecido y alineado con el contexto de la organización.
- b) facilitar la integración de los requisitos del SGCN en los procesos existentes de la organización.
- c) garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para apoyar el SGCN.
- d) fomentar el conocimiento del SGCN y comunicar su importancia y requisitos.
- e) garantizar que el BCMS ofrezca los resultados previstos.
- f) liderar y motivar a todas las partes interesadas relevantes que participen activamente en la mejora y eficacia del BCMS.
- g) fomentar una cultura de mejora continua dentro del marco del BCMS.

10.2. Política.

10.2.1. La política de continuidad de las actividades deberá:

- a) ser apropiada para el propósito de la organización.
- b) proporcionar un marco sólido para establecer objetivos de continuidad del negocio.
- c) establecer un compromiso explícito para garantizar el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- d) incorporar la mejora continua del SGCN.

10.2.2. La Política se comunicará y estará fácilmente disponible como información documentada para las partes interesadas, según corresponda.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 6 de 15

10.3. Funciones, responsabilidades y autoridades.

10.3.1. La alta dirección garantizará la asignación y comunicación de responsabilidades y facultades para las funciones pertinentes a las partes interesadas, según corresponda.

10.3.2. La alta dirección se asegurará de que el SGCN cumpla con los requisitos de esta política.

10.3.3. El responsable del SGCN entregará resultados a la alta dirección sobre su rendimiento.

11. Planificación.

11.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

11.1.1. Determinación de riesgos y oportunidades.

11.1.1.1. La organización debe considerar los requisitos y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse.

11.1.1.2. La organización deberá garantizar que el SGCN ofrezca los resultados previstos.

11.1.1.3. La organización deberá prevenir, o reducir, los efectos no deseados.

11.1.1.4. La organización debe lograr una mejora continua dentro del marco del BCMS.

11.1.2. Abordar los riesgos y las oportunidades.

11.1.2.1. La organización debe planificar acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

11.1.2.2. La organización debe integrar e implementar estas acciones en sus procesos de BCMS y evaluar su efectividad.

11.2. Objetivos de continuidad de negocio y planificación para alcanzarlos

11.2.1. Establecimiento de objetivos de continuidad del negocio.

11.2.1.1. La organización debe establecer objetivos de continuidad del negocio.

11.2.1.2. La organización debe ser coherente con la política de continuidad del negocio.

11.2.1.3. La organización medirá el desempeño del SGCN.

11.2.1.4. La organización deberá considerar los requisitos aplicables.

11.2.1.5. La organización comunicará la política.

11.2.1.6. La organización actualizará o revisará anualmente la política.

11.2.1.7. La organización conservará información documentada en el SGCN.

11.2.2. Determinación de los objetivos de continuidad del negocio.

11.2.2.1. Planificar las actividades del SGCN.

11.2.2.2. La organización asignará los recursos necesarios.

11.2.2.3. La organización definirá quién será el responsable.

11.2.2.4. La organización debe revisar y evaluar los resultados.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 7 de 15

11.3. Planificación de cambios en el sistema de gestión de la continuidad del negocio.

11.3.1 Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGCN, estos se llevarán a cabo de manera planificada y considerando:

- a) el propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.
- b) la integridad del SGCN y de los servicios.
- c) la disponibilidad de recursos en la organización.

12. Apoyo.

12.1. Recursos.

12.1.1. La organización determinará y proporcionará los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del SGCN.

12.2. Competencia.

12.2.1. Los empleados deben ser competentes en sus funciones previstas. Para lograr esto, la organización deberá:

- a) determinar la competencia necesaria de los empleados asignados al SGCN.
- b) conservar la información documentada apropiada como prueba de competencia.
- c) promover la formación periódica en Continuidad de Negocio.

12.3. Conciencia.

12.3.1. Los empleados que realizan trabajos bajo el control de la organización deben ser conscientes de:

- a) la política de continuidad del negocio.
- b) su contribución a la eficacia del SGCN.
- c) apoyar la mejora continua del SGCN.
- d) las implicaciones de no cumplir con los requisitos del BCMS.
- e) su propio papel y responsabilidades antes, durante y después de las interrupciones.

12.4. Comunicación.

12.4.1. La organización determinará las comunicaciones internas y externas relevantes para el SGCN, incluyendo:

- a) sobre lo que comunicará.
- b) cuando comunicarse.
- c) con quién comunicarse.
- d) cómo comunicarse.
- e) quién se comunicará.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 8 de 15

12.5. Información documentada.

- 12.5.1. La organización deberá desarrollar y mantener la información documentada requerida para el SGCN.
- 12.5.2. Al crear y actualizar información documentada, la organización deberá seguir el procedimiento interno.
- 12.5.3. La información documentada requerida por el SGCN y por este documento será controlada para asegurar el cumplimiento del procedimiento interno: IG-PC-01.

13. Operación

13.1. Planificación y Control Operativo.

13.1.1. La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos e implementar las acciones determinadas por:

- a) definición de criterios para la ejecución del proceso.
- b) aplicar controles a los procesos alineados con los criterios establecidos.
- c) mantener la información documentada según sea necesario, para garantizar la confianza de que los procesos se realizan según lo previsto.
- d) gestionar los cambios planificados y evaluar el impacto de los cambios no deseados, tomando medidas correctivas para minimizar los efectos negativos cuando sea necesario.
- e) garantizar que los procesos externalizados y la cadena de suministro se controlen de forma eficaz.

13.2. Análisis de impacto en el negocio y evaluación de riesgos.

13.2.1. General.

13.2.1.1. La organización debe implementar y mantener procesos sistemáticos para analizar el impacto en el negocio y evaluar los riesgos de interrupción.

13.2.1.2. La organización deberá revisar periódicamente el análisis de impacto en el negocio y la evaluación de riesgos, conforme a intervalos planificados y ante cambios significativos en la organización o su entorno operativo.

13.2.2. Análisis de impacto en el negocio.

13.2.2.1. La organización debe utilizar el proceso de análisis de los impactos en el negocio para determinar las prioridades y los requisitos de continuidad del negocio. El proceso deberá:

- a) definir los tipos de impactos y los criterios de evaluación relevantes para el contexto específico de la organización.
- b) identificar las actividades clave que respaldan la entrega de productos y servicios.
- c) aplicar los tipos y criterios de impacto definidos para evaluar los efectos de las interrupciones a lo largo del tiempo en estas actividades.
- d) determinar el plazo dentro del cual la organización consideraría inaceptables los impactos de no reanudar las actividades.
- e) establecer plazos de recuperación priorizados dentro de los límites identificados para reanudar las actividades interrumpidas a un nivel mínimo aceptable.
- f) utilizar los resultados de este análisis para identificar y priorizar las actividades críticas.
- g) identificar los recursos necesarios para apoyar estas actividades priorizadas.
- h) determinar las dependencias e interdependencias de las actividades priorizadas, incluidas las que involucran a socios y proveedores.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 9 de 15

13.2.3. Evaluación de riesgos.

13.2.3.1. La organización debe implementar y mantener un proceso de evaluación de riesgos.

13.2.3.2. La organización deberá identificar los riesgos que puedan interrumpir de las actividades prioritarias, así como los recursos esenciales para su continuidad.

13.2.3.3. La organización debe analizar y evaluar los riesgos identificados.

13.2.3.4. La organización determinará qué riesgos requieren tratamiento.

13.3. Estrategias y soluciones de continuidad del negocio.

13.3.1. General.

13.3.1.1. Con en los resultados del análisis de impacto en el negocio y la evaluación de riesgos, la organización deberá identificar y seleccionar estrategias de continuidad del negocio que contemplen opciones para antes, durante y después de la interrupción. Dichas estrategias podrán incluir una o varias soluciones.

13.3.2. Identificación de estrategias y soluciones.

13.3.2.1. La identificación se basará en la medida en que las estrategias y soluciones:

- Cumplir con los requisitos establecidos, garantizando el mantenimiento y la restauración de las actividades priorizadas dentro de los plazos definidos y los niveles de capacidad acordados.
- salvaguardar las actividades críticas de la organización.
- minimizar la probabilidad de interrupciones operativas.
- reducir la duración de las interrupciones que se produzcan.
- mitigar el impacto de las interrupciones en los productos y servicios de la organización.
- asegurar la disponibilidad de recursos adecuados y apropiados.

13.3.3. Selección de estrategias y soluciones.

13.3.3.1. La selección se basará en la medida en que las estrategias y soluciones:

- cumplir con los requisitos para mantener y restaurar las actividades priorizadas dentro de los plazos designados y los niveles de capacidad acordados.
- considerar el nivel y la naturaleza del riesgo que la organización está dispuesta o no a aceptar.
- evaluar los costos y beneficios relacionados en la toma de decisiones.

13.3.4. Necesidades de recursos.

13.3.4.1. La organización debe determinar los requisitos de recursos para implementar las soluciones de continuidad de negocio seleccionadas. Los tipos de recursos considerados incluirán, pero no se limitarán a:

- personal.
- información y datos.
- infraestructura física como edificios, lugares de trabajo u otras instalaciones.
- servicios públicos críticos como energía, agua, acceso a la red.
- equipos y consumibles.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 10 de 15

13.3.5. Implementación de soluciones.

13.3.5.1. La organización debe implementar y mantener las soluciones de continuidad del negocio seleccionadas para que puedan activarse cuando sea necesario.

13.4. Planes y procedimientos de continuidad de negocio.

13.4.1. General.

13.4.1.1. La organización deberá implementar y mantener una estructura de respuesta que garantice la emisión de alertas y la comunicación oportuna con las partes interesadas pertinentes.

13.4.1.2. La organización debe identificar y documentar los planes y procedimientos de continuidad del negocio basados en los resultados de las estrategias y soluciones seleccionadas.

13.4.1.3. Los procedimientos deberán:

- desarrollar planes y procedimientos para guiar la respuesta de la organización durante una interrupción.
- activar soluciones de continuidad de negocio cuando sea necesario.
- describir claramente las acciones inmediatas que se deben tomar en caso de interrupción.
- adaptarse a la evolución de las condiciones internas y externas durante una interrupción para garantizar una respuesta eficaz.
- abordar los impactos potenciales de los incidentes que podrían provocar interrupciones operativas.
- reducir eficazmente los impactos de las interrupciones mediante la implementación de soluciones adecuadas.
- definir los roles y responsabilidades para ejecutar tareas dentro de los planes.

13.4.2. Estructura de respuesta.

13.4.2.1. La organización deberá establecer y mantener una estructura que designe uno o más equipos responsables de la respuesta ante interrupciones.

13.4.2.2. Las funciones y responsabilidades de cada equipo, así como sus interrelaciones, deberán estar claramente definidas.

13.4.2.3. En conjunto, los equipos serán competentes para:

- evaluar la naturaleza, el alcance y el impacto potencial de la interrupción.
- evaluar el impacto en relación con los umbrales predefinidos para determinar la necesidad de una respuesta formal.
- activar una respuesta adecuada para la continuidad del negocio cuando sea necesario.
- planificar y coordinar las acciones de respuesta necesarias.
- establecer prioridades de respuesta, con la salud y la seguridad de las personas como máxima prioridad.
- monitorear de forma continua tanto la interrupción como la efectividad de la respuesta de la organización.
- implementar soluciones de continuidad del negocio según sea necesario.
- establecer una comunicación eficaz con las partes interesadas, las autoridades y los medios de comunicación pertinentes.

13.4.2.4. Para cada equipo habrá:

- identificar y asignar al personal, junto con sus suplentes designados, asegurando que cuenten con la responsabilidad, autoridad y competencia necesarias para desempeñar sus funciones específicas.
- deben establecerse procedimientos documentados que orienten las acciones, incluyendo protocolos de activación, operación, coordinación y comunicación durante la respuesta.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 11 de 15

13.4.3. Comunicación y alertas.

13.4.3.1. La organización deberá establecer y mantener procedimientos documentados para:

- garantizar una comunicación interna y externa eficaz con las partes interesadas relevantes, definiendo claramente qué información se compartirá, cuándo, con quién y a través de qué canales.
- registrar, documentar y gestionar las comunicaciones de las partes interesadas, incluyendo alertas provenientes de sistemas nacionales o regionales de asesoramiento sobre riesgos o sus equivalentes.
- garantizar la operatividad continua de las herramientas y canales de comunicación durante una interrupción.
- facilitar una comunicación estructurada y coordinada con los equipos de respuesta a emergencias.
- definir la estrategia de comunicación de la organización para abordar a los medios después de un incidente, asegurando un mensaje claro y estructurado.
- registrar y conservar documentación detallada sobre la interrupción, incluyendo las acciones realizadas y las decisiones tomadas.

13.4.3.2. Cuando corresponda, se deberán considerar e implementar las siguientes medidas adicionales:

- informar oportunamente a las partes interesadas que puedan verse afectadas por una interrupción real o potencial.
- asegurar una coordinación y comunicación eficaces entre las diversas organizaciones involucradas en la respuesta.
- llevar a cabo ejercicios periódicos de los procedimientos de advertencia y comunicación, integrándolos en el programa general de simulacros de la organización.

13.4.4. Planes de continuidad del negocio.

13.4.4.1. La organización deberá documentar y mantener los planes y procedimientos de continuidad del negocio, proporcionando orientación e información clave para apoyar a los equipos en la gestión de interrupciones y facilitar la respuesta y recuperación organizacional.

13.4.4.2. Los planes de continuidad del negocio deberán definir con claridad las acciones que los equipos llevarán a cabo para:

- garantizar la continuidad o restauración de las actividades priorizadas dentro de los plazos establecidos.
- monitorear continuamente el impacto de la interrupción y evaluar la eficacia de la respuesta de la organización.
- adherirse a los umbrales predefinidos y seguir los procedimientos establecidos para la activación de la respuesta.
- cumplir con las directrices y procedimientos establecidos para asegurar la entrega de productos y servicios conforme a los niveles de capacidad acordados.
- gestionar las consecuencias inmediatas de la interrupción, priorizando el bienestar individual, la prevención de nuevas pérdidas o interrupciones en actividades críticas, y la mitigación de impactos ambientales.

13.4.4.3. Cada plan incluirá:

- el propósito, el alcance y los objetivos del plan.
- roles y responsabilidades definidos del equipo responsable de ejecutar el plan.
- acciones específicas requeridas para implementar las soluciones planificadas.
- criterios de activación, información de apoyo, funcionamiento, coordinación y comunicación de las actividades del equipo.
- Identificación de interdependencias internas y externas.
- recursos necesarios para respaldar la ejecución del plan.
- protocolos y requisitos de presentación de informes.
- proceso definido para desactivar o suspender el plan.
- los planos deben ser fácilmente accesibles y utilizables por todas las partes interesadas.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 12 de 15

13.4.5. Recuperación.

13.4.5.1. La organización deberá documentar procesos para restaurar y reintegrar las actividades comerciales tras la implementación de medidas temporales durante y después de una interrupción.

13.5. Programa de ejercicios.

13.5.1. La organización debe implementar y mantener un programa de ejercicios y pruebas para validar a lo largo del tiempo la efectividad de sus estrategias y soluciones de continuidad del negocio.

13.5.2. La organización llevará a cabo ejercicios y pruebas que:

- a) estén alineados con los objetivos de continuidad del negocio de la organización.
- b) se fundamenten en escenarios bien diseñados, con metas y objetivos claramente definidos
- c) fortalecer el trabajo en equipo, desarrollar la competencia y la confianza, y mejorar el conocimiento de las partes interesadas.
- d) evaluar de manera continua la eficacia de las estrategias y soluciones de continuidad del negocio a lo largo del tiempo.
- e) elaborar informes formales posteriores al ejercicio, detallando resultados, recomendaciones y acciones de mejora.
- f) ser revisados con el propósito de fomentar la mejora continua.
- g) realizarse en intervalos programados y ajustarse en respuesta a cambios organizacionales o contextuales significativos.

13.5.3. la organización deberá aplicar los hallazgos obtenidos en ejercicios y pruebas para implementar los cambios y mejoras necesarias.

13.6. Evaluación de la documentación y las capacidades de continuidad del negocio.

13.6.1. La organización deberá:

- a) evaluar la idoneidad, adecuación y eficacia del análisis de impacto en el negocio, evaluaciones de riesgos, estrategias, soluciones, planes y procedimientos, asegurando su alineación con los objetivos organizacionales y la mejora continua.
- b) realizar revisiones del BCMS a través de análisis, ejercicios, pruebas y evaluaciones posteriores al incidente.
- c) Evaluar las capacidades de continuidad del negocio de los socios y proveedores relevantes.
- d) garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, las mejores prácticas de la industria y la alineación con la política y los objetivos de continuidad del negocio de la organización.
- e) actualizar anualmente la documentación y los procedimientos en función de los resultados de la evaluación.
- f) realizar evaluaciones anuales, después de incidentes, activaciones de BCP/DRP o cuando ocurran cambios significativos.

14. Evaluación del desempeño

14.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación.

14.1.1. La organización deberá:

- a) identificar qué aspectos del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) deben supervisarse y medirse.
- b) definir los métodos de monitoreo, medición, análisis y evaluación para garantizar resultados precisos y confiables.
- c) definir la frecuencia de las actividades de seguimiento y el personal responsable de realizarlas.
- d) mantener la información documentada apropiada como evidencia del monitoreo y los resultados.
- e) evaluar anualmente el rendimiento y la eficacia del SGCN.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 13 de 15

14.2. Auditoría interna.

14.2.1. General.

14.1.1.1. La organización deberá llevar a cabo auditorías internas anuales del BCMS para validar el cumplimiento de:

- a) la norma internacional ISO 22301:2019 para Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio.
- b) los requisitos globales y locales de la organización para los Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio.
- c) los requisitos de esta política.

14.2.2. Programa de auditoría.

14.2.1.1 La organización deberá:

- a) desarrollar, implementar y mantener un programa de auditoría que describa la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la presentación de informes.
- b) solicitar la aprobación formal de la alta dirección para llevar a cabo el proceso de auditoría.
- c) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada proceso de auditoría.
- d) considerar la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías anteriores.
- e) seleccionar auditores calificados y realizar auditorías de manera que garanticen objetividad e imparcialidad.
- f) asegurar que los resultados de la auditoría se comuniquen a la alta dirección.
- g) mantener evidencia documentada de la implementación del programa de auditoría y los resultados de cada proceso de auditoría.
- h) tomar medidas correctivas de manera oportuna para abordar las no conformidades identificadas y su causa raíz.
- i) incluir actividades de seguimiento para verificar la eficacia de las acciones correctivas y documentar los resultados de estas verificaciones.

14.3. Revisión por la dirección.

14.3.1. General.

14.3.1.1 La alta dirección revisará el SGCN de la organización, a intervalos planificados, para garantizar su idoneidad, adecuación y eficacia continuas.

14.3.2. Aportes a la revisión de la gestión.

14.3.1.2 La revisión por la dirección incluirá la consideración de:

- a) el estado de las acciones identificadas durante las revisiones previas por la dirección.
- b) cambios en los factores internos y externos relevantes para el SGCN.
- c) las no conformidades identificadas y la efectividad de las acciones correctivas.
- d) resultados del monitoreo, la medición y las evaluaciones.
- e) resultados de auditorías internas y externas.
- f) retroalimentación proporcionada por las partes interesadas.
- g) la necesidad de actualizar el SGCN, incluidas su política y sus objetivos.
- h) oportunidades de mejora del rendimiento y la eficacia del SGCN.
- i) información de análisis de impacto empresarial y evaluaciones de riesgos.
- j) resultados de las evaluaciones de la continuidad del negocio, la documentación y las capacidades.

TP PÚBLICO

Podrá ser compartida internamente y a terceros sin autorización adicional del titular de la información.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 14 de 15

- k) riesgos o problemas que no se abordaron suficientemente en las evaluaciones de riesgos anteriores.
- l) incorporar las lecciones aprendidas y las medidas adoptadas en respuesta en caso de accidentes o interrupciones reales, fortaleciendo la mejora continua y la resiliencia organizacional.

14.3.3 Resultado de la revisión por la dirección.

14.3.3.1 Los resultados de la revisión anual de la dirección deberán reflejar decisiones sobre oportunidades de mejora continua y necesidades de ajuste en el SGCN para optimizar su eficiencia y eficacia, incluyendo:

- a) revisiones del alcance del SGCN.
- b) revisiones para análisis de impacto en el negocio, evaluación de riesgos, estrategias y soluciones de continuidad, y BCP/DRP.
- c) revisar los procedimientos y controles en respuesta a factores internos o externos que puedan afectar al SGCN.
- d) métodos definidos para medir la efectividad de los controles implementados.
- e) retención de evidencia documentada como parte de las revisiones por la dirección.
- f) comunicación de los resultados de la revisión por la dirección a las partes interesadas pertinentes.
- g) acciones pertinentes implementadas con base en los resultados obtenidos en la revisión.

15. Mejora

15.1. No conformidad y acciones correctivas.

15.1.1 La organización determinará las oportunidades de mejora e implementará las acciones necesarias para lograr los resultados previstos de su SGCN.

15.1.2 La organización deberá abordar las no conformidades a través de las siguientes acciones:

- a) proporcionar una respuesta adecuada a la no conformidad.
- b) implementar las acciones correctivas necesarias.
- c) evaluar la efectividad de las acciones correctivas tomadas.
- d) gestionar las consecuencias que se deriven.
- e) analizar la necesidad de implementar medidas adicionales para eliminar la(s) causa(s) raíz(es) de la no conformidad, asegurando que no se repita ni ocurra nuevamente.
- f) determinar si existen o podrían surgir no conformidades similares.
- g) realizar los cambios necesarios en el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN).

15.1.3 La organización conservará la información documentada como prueba de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada.
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

15.2 Mejora continua.

15.2.1 La organización debe buscar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) para mejorar su idoneidad, adecuación y eficacia, utilizando indicadores de rendimiento cualitativos y cuantitativos.

15.2.2 La organización debe considerar los resultados de los análisis, evaluaciones y revisiones de gestión para identificar y abordar cualquier necesidad u oportunidad de mejora relacionada con el negocio o el BCMS.

	Política de Continuidad de Negocio	Código: SI-PO-04
		Versión: 2
	Capacidad: 7.4 Seguridad de la información	Página: 15 de 15

16.Control de cambios y ciclo de aprobación:

Fecha	Versión	Descripción	Ciclo de aprobación
10/06/2025	1	Creación de documentos.	Creado: Liliana Villar - Analista Senior de Seguridad de la Información. Revisado: Luis González - Manager de Seguridad de la información. Aprobado: Claudio Esteves - Chief Information Office
10/06/2026	1	Revisión sin cambios	Creado: Estefania Castañeda - Analista de Seguridad de la Información. Revisado: Luis González - Manager de Seguridad de la información. Aprobado: Oscar Castellanos – IT Director
7/09/2026	2	Actualización de la política por ajustes y cambios en los objetivos estratégicos.	Creado: Liliana Villar Guzman - Analista de Seguridad de la Información. Revisado: Luis González - Manager de Seguridad de la información. Aprobado: Oscar Castellanos – IT Director

TP PÚBLICO

Podrá ser compartida internamente y a terceros sin autorización adicional del titular de la información.