



***Resolución S.B.S.***

***Nº - 2019***

***La Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones***

**CONSIDERANDO:**

Que, el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado mediante la Resolución SBS N° 272-2017, incorpora disposiciones que tienen por finalidad fomentar una adecuada gestión de riesgos y gobierno corporativo en las empresas supervisadas, conforme a su naturaleza, tamaño y complejidad de sus operaciones;

Que, el riesgo operacional es uno de los riesgos a los que se encuentra expuesta una empresa supervisada en el desarrollo de sus actividades, y que una adecuada gestión del referido riesgo involucra contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información e implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio;

Que, mediante el Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, aprobado mediante la Resolución SBS N° 2116-2009 y modificatorias, se incluyen disposiciones que las empresas deben cumplir en la gestión efectiva del riesgo operacional;

Que, mediante las circulares G-139-2009, G-164-2012 y la G-180-2015, se establecen criterios mínimos para la gestión de la continuidad del negocio, y la obligación de reportar eventos de interrupción significativa de operaciones e indicadores clave para la gestión de la continuidad del negocio, respectivamente;

Que, con el objeto de garantizar mejores respuestas por parte de la empresa ante la ocurrencia de eventos que creen una interrupción o inestabilidad en sus operaciones, resulta necesario actualizar y consolidar la normativa sobre gestión de la continuidad del negocio vía la aprobación de un reglamento complementario al Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, tomando en consideración los resultados de las labores de supervisión y de los Ejercicios Sectoriales de Continuidad del Negocio llevados a cabo en 2014 y 2017, así como de los estándares y buenas prácticas internacionales sobre la materia, entre los que se encuentran el estándar ISO 22301:2012, sobre los sistemas de gestión de la continuidad del negocio, y la Guía de Buenas Prácticas del *Business Continuity Institute*;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto a la propuesta de modificación de la normativa aplicable a las empresas supervisadas, se dispone la prepublicación del proyecto de resolución sobre la materia en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Seguros, de Riesgos y de Asesoría Jurídica; y,



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## PREPUBLICACIÓN

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 9 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, y el inciso d) del artículo 57° de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, cuyo Texto Único Ordenado es aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF;

### RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Modificar el primer párrafo del artículo 7, el artículo 13 y el primer párrafo del artículo 15 del Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, aprobado por Resolución SBS N° 2116-2009, conforme a los siguientes textos:

**“Artículo 7°.- Responsabilidades de la Gerencia**

*La gerencia general tiene la responsabilidad de implementar la gestión del riesgo operacional conforme a las disposiciones del Directorio para lo cual puede disponer la constitución de los comités que considere pertinentes.*

*(...)”*

**“Artículo 13°.- Gestión de la continuidad del negocio y de la seguridad de la información**

*Como parte de una adecuada gestión del riesgo operacional, la empresa debe implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio conforme a las disposiciones del Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio.*

*Asimismo, la empresa debe contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de su información.”*

**“Artículo 15°.- Informe a la Superintendencia**

*La empresa debe presentar a la Superintendencia informes anuales referidos a la gestión del riesgo operacional, a través del aplicativo IG-ROp, el cual se encuentra disponible en el Portal del Supervisado. Dichos informes deben ser remitidos a más tardar el 31 de marzo del año siguiente al año de reporte.*

*(...)”*

**Artículo Segundo.-** Aprobar la Sexta Disposición Final del Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, aprobado por Resolución SBS N° 2116-2009, conforme al siguiente texto:

**“Sexta.- Aplicación de la normativa sobre continuidad de negocio**

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1 respecto al alcance del presente Reglamento, las disposiciones contenidas en el artículo 13 serán de aplicación a las Empresas de Transporte, Custodia y Administración de Numerario, Empresas Emisoras de Dinero Electrónico y Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito y/o Débito.”*

**Artículo Tercero.-** Aprobar el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, que forma parte de la presente Resolución:

## “REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## PREPUBLICACIÓN

### **Artículo 1. Sistema de gestión de la continuidad del negocio**

- 1.1. El sistema de gestión de la continuidad del negocio es el componente de la gestión integral de riesgos que establece, implementa, opera, monitorea, revisa, mantiene y mejora la continuidad del negocio; para identificar, gestionar, responder y recuperarse ante la ocurrencia de una interrupción.
- 1.2. El sistema de gestión de la continuidad del negocio implica realizar las actividades que demandan las siguientes fases: i) Entendimiento de la organización; ii) diseño y selección de la estrategia de continuidad; iii) desarrollo e implementación de la estrategia de continuidad; iv) plan de pruebas; v) capacitación y cultura organizacional; y, v) revisión y actualización.

### **Artículo 2. Proporcionalidad del sistema de gestión de la continuidad del negocio**

- 2.1. El sistema de gestión de la continuidad del negocio de la empresa debe ser proporcional a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones. En ese marco y sin perjuicio de la aplicación del resto de medidas, las disposiciones contenidas en los Subcapítulos I y IV del Capítulo II son de aplicación obligatoria a las empresas del Grupo A, mientras que en el caso de las empresas del Grupo B son de aplicación obligatoria las disposiciones de la gestión simplificada para la continuidad del negocio señaladas en el Subcapítulo II del Capítulo II. Las empresas comprendidas dentro del alcance establecido en el artículo 1° o las señaladas en la sexta disposición final del Reglamento para la Gestión de Riesgo Operacional, aprobado por la Resolución SBS N°2116-2009, en adelante el Reglamento para la Gestión de Riesgo Operacional, no incorporadas en alguna de las listas, quedan facultadas a establecer o no un sistema de gestión de continuidad de negocio conforme a las disposiciones del presente reglamento.
- 2.2. Las empresas que conforman el Grupo A son las siguientes:
  1. Empresa Bancaria;
  2. Empresa Financiera;
  3. Caja Municipal de Ahorro y Crédito;
  4. Caja Municipal de Crédito Popular;
  5. Caja Rural de Ahorro y Crédito;
  6. Empresa de Seguros;
  7. Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario;
  8. Administradora Privada de Fondos de Pensiones;
  9. Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito y/o de Débito;
  10. Empresa Emisora de Dinero Electrónico; y,
  11. El Banco de la Nación.
- 2.3. Las empresas que conforman el Grupo B son las siguientes:
  1. Banco de Inversión;
  2. Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa – EDPYME;
  3. Empresa de Transferencia de Fondos;
  4. Derrama y Caja de Beneficios bajo control de la Superintendencia;
  5. La Corporación Financiera de Desarrollo –COFIDE;
  6. El Fondo MIVIVIENDA S.A.;
  7. El Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria –FOGAPI; y,
  8. El Banco Agropecuario.

### **Artículo 3. Política de continuidad del negocio**

- 3.1. Las políticas para la gestión de la continuidad del negocio deben ser aprobadas por el Directorio o quién este delegue.



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## PREPUBLICACIÓN

- 3.2. Las políticas deben considerar los siguientes aspectos:
1. Encontrarse alineadas a los objetivos estratégicos de la empresa;
  2. Proveer un marco para establecer y alcanzar los objetivos de continuidad del negocio en la empresa; y,
  3. Establecer los niveles de impactos máximo aceptables ante la ocurrencia de una interrupción, los cuales deben ser considerados para el desarrollo del Análisis de Impacto del Negocio requerido en el artículo 5.
- 3.3. Las políticas deben ser revisadas periódicamente a fin de asegurar que se encuentre alineada con los objetivos y la estructura de la empresa.

### **Artículo 4. Responsable de la Gestión de Continuidad del Negocio**

- 4.1. La gestión de continuidad de negocio puede ser desempeñada por una unidad especializada o asignada a otra unidad de la empresa, atendiendo al tamaño y la complejidad de las operaciones de la empresa.
- 4.2. La unidad responsable de la gestión de continuidad del negocio tiene las siguientes responsabilidades:
1. Proponer las políticas para la continuidad del negocio;
  2. Desarrollar procedimientos y metodologías apropiados para la gestión de la continuidad del negocio;
  3. Apoyar y asistir a las unidades de la empresa en la implementación de las políticas, procedimientos y metodología para la gestión de la continuidad del negocio;
  4. Asegurar que la gestión de la continuidad del negocio se integre a la gestión de riesgos de la empresa;
  5. Asegurar que el Directorio, la Gerencia General y el Comité de Riesgos tomen conocimiento de los aspectos relevantes de la gestión de la continuidad del negocio, para una oportuna toma de decisiones;
  6. Asegurar que el desarrollo de las actividades referidas a la gestión de la continuidad del negocio sea aprobado por las instancias correspondientes; y,
  7. Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión de la continuidad del negocio en la empresa.

## CAPITULO II

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

#### SUBCAPÍTULO I

### SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

### **Artículo 5. Entendimiento de la organización**

- 5.1. Para lograr un adecuado entendimiento de la organización, la empresa debe efectuar un Análisis de Impacto del Negocio y una Evaluación de Riesgos de Interrupción, los cuales deben ser aprobados por el Comité de Riesgos e informados al Directorio.
- 5.2. Para desarrollar el Análisis de Impacto del Negocio, la empresa debe establecer, implementar y mantener una metodología que le permita priorizar sus productos, servicios y obligaciones, considerando las siguientes actividades:
1. Identificar a sus grupos de interés, que incluyen a aquellas personas u organizaciones que pueden afectar o verse afectados por sus actividades;
  2. Identificar los productos, los servicios que se brindan a los grupos de interés y las obligaciones que se mantienen con dichos grupos;
  3. Estimar los impactos que tendría la interrupción en la entrega de los productos, servicios y obligaciones, en función del tiempo que dure dicha interrupción; considerando, al menos, los



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

- impactos en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, financiero, regulatorio y en el público en general;
4. Identificar los Periodos Máximos Tolerables de Interrupción en la entrega de los productos, servicios y obligaciones, es decir, los periodos luego de los cuales una interrupción afectaría seriamente la viabilidad de la empresa y/o implicara alcanzar los niveles de impacto máximos aceptables;
  5. Definir los Tiempos Objetivos de Recuperación luego de una interrupción, los cuales deben ser menores a los Periodos Máximos Tolerables de Interrupción;
  6. Identificar los procesos involucrados en la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados; y,
  7. Identificar los recursos necesarios para asegurar la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados, que incluyen personal, habilidades, metodologías, información, tecnología, infraestructura y proveedores.
- 5.3. Para realizar la Evaluación de Riesgos de Interrupción, la empresa debe identificar, evaluar y tratar los riesgos que podrían causar una interrupción de la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados de forma consistente con su metodología para la gestión del riesgo operacional, considerando los siguientes aspectos:
1. La existencia de puntos únicos de falla, entendidos como la fuente o camino único de un servicio, actividad y/o proceso para el cual no existe una alternativa y cuya pérdida o falla pueda ocasionar una interrupción;
  2. La indisponibilidad de recursos necesarios para asegurar la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados; y,
  3. La ubicación geográfica de las distintas instalaciones de la empresa.

**Artículo 6. Diseño y selección de la estrategia de continuidad**

- 6.1. La empresa debe diseñar y seleccionar estrategias que permitan asegurar la continuidad en la entrega de sus productos, servicios y obligaciones priorizados como resultado del Análisis de Impacto del Negocio, ante la materialización de los riesgos que podrían causar la interrupción de sus operaciones.
- 6.2. Las estrategias seleccionadas deben ser aprobadas por el Directorio o quien este delegue, considerando un análisis de costo/beneficio, factibilidad técnica, tiempos objetivos de recuperación y los recursos necesarios para su implementación.
- 6.3. Las instalaciones destinadas a la recuperación de los productos, servicios y obligaciones priorizados deben contar con condiciones de seguridad comparables a las instalaciones empleadas en condiciones ordinarias.
- 6.4. Los centros de procesamiento de datos deben estar expuestos a perfiles de riesgos distintos, los cuales deben estar sustentados mediante evaluaciones de riesgo que consideren aspectos como la ubicación geográfica y los proveedores de servicios asociados. Dichas evaluaciones deben efectuarse al menos cada cinco años o ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático.

**Artículo 7. Desarrollo e implementación de la estrategia de continuidad**

- 7.1. La empresa debe implementar las estrategias de continuidad aprobadas. Para este fin, la empresa debe desarrollar planes de gestión de crisis, de continuidad táctico/operativo, y para la recuperación de los servicios de tecnología de información y planes de emergencia.
- 7.2. El plan de gestión de crisis establece la estructura organizativa y los procedimientos aplicables en situación de crisis, considerando los siguientes aspectos:
  1. Criterios de activación y desactivación;
  2. Conformar un comité de crisis de nivel estratégico;
  3. Definir los lineamientos para la toma de decisiones;



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

### **PREPUBLICACIÓN**

4. Establecer los roles y responsabilidades;
  5. Implementar un esquema de comunicación entre los miembros del comité de crisis; y,
  6. Implementar lineamientos para la comunicación con los grupos de interés.
- 7.3. El plan de continuidad táctico/operativo describe los aspectos necesarios para el despliegue de las estrategias de continuidad definidas por la empresa para situaciones de interrupción. Dicho plan debe contemplar los siguientes aspectos:
1. Criterios de activación y desactivación;
  2. Roles y responsabilidades de los involucrados;
  3. Descripción de los procedimientos y recursos necesarios; y,
  4. Descripción de los procedimientos y recursos necesarios para realizar el retorno a la operación normal.
- 7.4. El plan de recuperación de los servicios de tecnología de información (TI) describe los aspectos necesarios para el despliegue de las estrategias para recuperar los servicios de TI ante la ocurrencia de una interrupción. Dicho plan debe contemplar los siguientes aspectos:
1. Criterios de activación y desactivación;
  2. Estructura de respuesta, roles y responsabilidades, los cuales deben incluir a los proveedores principales que brinden servicios de TI;
  3. Descripción de los procedimientos y recursos necesarios para recuperar los servicios de TI; y,
  4. Descripción de los procedimientos y recursos necesarios para realizar el retorno a la normalidad de los servicios de TI.
- 7.5. El plan de emergencia describe los aspectos necesarios para salvaguardar la integridad física del personal y público en general en las instalaciones de la empresa. Dicho plan debe encontrarse alineado a la estrategia seleccionada y considerar las disposiciones vigentes del órgano competente en Defensa Civil.

#### **Artículo 8. Plan de pruebas**

- 8.1. Las pruebas de continuidad deben asegurar el cumplimiento de los objetivos de la gestión de la continuidad del negocio.
- 8.2. La empresa debe planificar y ejecutar anualmente pruebas de los planes de gestión de crisis, de continuidad táctico/operativo, de recuperación de los servicios de tecnología de información y de emergencia, asociados a sus productos, servicios y obligaciones priorizados.
- 8.3. En caso de contar con múltiples estrategias para asegurar la continuidad de los sus productos, servicios y obligaciones priorizados, la empresa debe probar todas ellas en un periodo no mayor a tres años.
- 8.4. La empresa debe elaborar informes sobre la ejecución de pruebas que incluyan la siguiente información: objetivos y metas de la prueba; características, alcance y escenario; resultados obtenidos y oportunidades de mejora; y, planes de acción a implementar.
- 8.5. La Superintendencia podrá establecer un listado de escenarios a considerar en la planificación anual de pruebas de las empresas.

#### **Artículo 9. Capacitación y cultura organizacional**

La empresa debe asegurar el conocimiento, integración y compromiso con la gestión de la continuidad del negocio en todos los niveles de la organización. Para ello, la empresa debe considerar los siguientes aspectos:

1. Diseñar e implementar programas de capacitación dirigidos a los diferentes niveles organizacionales, de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas dentro del sistema de gestión de la continuidad del negocio; y,
2. Diseñar y ejecutar actividades que integren la gestión de la continuidad del negocio a la cultura organizacional de la empresa.



**Artículo 10. Estrategias de continuidad de los proveedores principales**

- 10.1. Se consideran proveedores principales a aquellos que al interrumpir sus operaciones pueden afectar de manera importante la continuidad operativa de la empresa. Además de las subcontrataciones significativas, deben considerarse a los proveedores de servicios públicos, tales como telecomunicaciones, energía y agua potable.
- 10.2. La empresa debe contar con estrategias de continuidad ante la falla o indisponibilidad de los bienes o servicios brindados por sus proveedores principales. Las estrategias a implementar pueden considerar: contar con un proveedor alternativo, formalizar acuerdos de nivel de servicio aplicables en situaciones de crisis, y usar recursos propios.

**Artículo 11. Revisión y actualización**

La empresa debe revisar y actualizar periódicamente, o ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático, su sistema de gestión de continuidad del negocio. Para ello, debe establecer políticas para definir la periodicidad de dicha revisión, así como, lineamientos que permitan identificar cambios que impacten a la empresa y que ameriten la revisión de las fases del sistema de gestión de continuidad del negocio.

**SUBCAPÍTULO II**  
**GESTIÓN SIMPLIFICADA DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**Artículo 12. Gestión simplificada para la continuidad del negocio**

- 12.1. Entendimiento de la organización.- La empresa debe realizar las siguientes actividades y sus resultados deben ser aprobados por el Comité de Riesgos e informados al Directorio:
1. Priorizar sus productos, servicios y obligaciones, de acuerdo a los lineamientos definidos para tal fin;
  2. Definir los tiempos en los que se reanudará la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados luego de una interrupción; y,
  3. Gestionar los riesgos que podrían causar la interrupción de los productos, servicios y obligaciones priorizados.
- 12.2. Diseño y selección de la estrategia de continuidad.- El Directorio o quien este delegue, debe aprobar las estrategias que permitan asegurar la continuidad en la entrega de sus productos, servicios y obligaciones priorizados, ante la materialización de los riesgos que podrían causar su interrupción.
- 12.3. Desarrollo e implementación de la estrategia de continuidad.- Se debe asegurar que las estrategias aprobadas se encuentren plasmadas en planes que permitan su despliegue. Dichos planes deben considerar los siguientes aspectos:
1. Conformación de un comité de crisis, criterios para su activación y definición de lineamientos para la toma de decisiones en situación de crisis;
  2. Procedimientos para recuperar la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados;
  3. Un centro de procesamiento de datos alternativo para la recuperación de los servicios de TI que dan soporte a los productos, servicios y obligaciones priorizados; y,
  4. Procedimientos para gestionar situaciones de emergencia.
- 12.4. Plan de pruebas.- La empresa debe ejecutar pruebas anuales de sus planes. Dichas pruebas deben asegurar la validación de la totalidad de estrategias de continuidad del negocio en un periodo no mayor a dos años.
- 12.5. Capacitación y cultura organizacional.- La empresa debe asegurar que su personal tenga los conocimientos referidos a la gestión de la continuidad del negocio.



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## PREPUBLICACIÓN

12.6.Revisión y actualización.- La empresa debe revisar periódicamente o ante nuevos productos o cambios importantes en el ambiente operativo o informático, los productos, servicios y obligaciones priorizados, así como la implementación de la estrategia.

### SUBCAPÍTULO III

## DISPOSICIONES ADICIONALES APLICABLES A UNA EMPRESA CON CONCENTRACIÓN DE MERCADO

### Artículo 13. Empresa con concentración de mercado

De manera complementaria a las disposiciones contenidas en los subcapítulos I o II, la empresa sujeta a un requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de concentración de mercado, de acuerdo a lo señalado en el Reglamento para el requerimiento de patrimonio efectivo adicional, aprobado mediante Resolución SBS N°8425-2011 debe cumplir con lo siguiente:

1. Definir sus niveles de operatividad mínima aceptable luego de una interrupción, en términos de alguna o la combinación de las siguientes variables: volumen de operaciones, volumen de clientes, límites para la atención de operaciones y horarios de atención;
2. Establecer los tiempos máximos desde la última copia de respaldo de información que es aceptable perder como resultado de una interrupción de los productos, servicios y obligaciones priorizados;
3. Identificar aquellos productos, servicios u obligaciones que al interrumpir su entrega afectarían de manera simultánea a otras empresas del sistema financiero, del sistema de seguros o del sistema privado de administración de fondos de pensiones; y diseñar, implementar y probar estrategias para recuperar su entrega;
4. Identificar los canales de atención a través de los cuales se entregan los productos, servicios y obligaciones priorizados, así como aquellas oficinas y/o agencias cuya recuperación debe ser prioritaria;
5. Diseñar, implementar y probar estrategias que aseguren la disponibilidad de canales, oficinas y agencias de recuperación prioritaria, de acuerdo a los tiempos objetivos de recuperación y los niveles de operatividad mínima aceptable;
6. Identificar el tiempo máximo que la empresa puede operar en situación de contingencia luego de una interrupción;
7. Asegurar el abastecimiento de los recursos necesarios para el despliegue de la estrategia aprobada, considerando la indisponibilidad de los servicios básicos como energía eléctrica y agua potable, por lo menos, para el personal crítico durante el periodo en el cual sus instalaciones destinadas a la recuperación de los productos, servicios y obligaciones priorizados deben encontrarse operativas;
8. Evaluar los riesgos a los que se encuentran expuestas las instalaciones destinadas a la recuperación de los productos, servicios y obligaciones priorizados, considerando la ocurrencia de un evento que pueda impactar simultáneamente a la(s) instalación(es) empleada(s) en condiciones ordinarias. Dicha evaluación debe considerar aspectos tales como: la ubicación geográfica, vías de acceso y afectación de zonas colindantes;
9. Implementar estrategias alternativas para la identificación de sus clientes, con el objetivo de asegurar la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados ante situaciones de fuerza mayor que impida a los clientes contar con documentos oficiales que acrediten su identidad;
10. Evaluar la designación de miembros principales y alternos de su comité de crisis, buscando maximizar la probabilidad de contar con, al menos, uno de ellos;
11. Implementar un medio de comunicación alternativo a la comunicación tradicional, a fin de asegurar la comunicación con su personal crítico y sus grupos de interés en caso esta falle;



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

12. Implementar protocolos para la comunicación a través del medio de comunicación alternativo, los cuales deben contemplar la comunicación interna, así como con autoridades, proveedores y otros grupos de interés;
13. Realizar capacitaciones sobre los protocolos de comunicación en crisis, por lo menos, dos veces al año;
14. Realizar, como parte de las pruebas de gestión de crisis, pruebas del uso de los mecanismos de comunicación alterna, al menos, una vez al año;
15. Las redes de comunicaciones de datos deben ser redundantes, buscando mitigar los puntos únicos de falla; y,
16. Procesar la información asociada a los productos, servicios y obligaciones priorizados desde más de un centro de procesamiento de datos a la vez (es decir, en modalidad activo-activo o con carga balanceada), asegurando que cada uno de ellos puedan asumir de manera independiente dicho procesamiento.

**SUBCAPÍTULO IV**  
**REPORTES DE INTERRUPCIÓN DE OPERACIONES**

**Artículo 14. Reporte de eventos de interrupción significativa de operaciones**

- 14.1. La empresa debe informar a la Superintendencia en cuanto tomen conocimiento y como plazo máximo al día hábil siguiente de la ocurrencia de un evento de interrupción significativa de operaciones. Con este propósito, se entiende como evento de interrupción significativa de operaciones lo siguiente:
  1. Todo evento que implique la suspensión en la entrega de los productos, servicios y obligaciones priorizados por un tiempo mayor al tiempo objetivo de recuperación definido por la empresa o cuatro horas de interrupción, el que sea menor;
  2. Todo evento que implique la suspensión del 50% o más puntos de la red de algún canal de atención a nivel nacional o en una determinada región geográfica; y/o,
  3. Todo evento que implique invocar el plan de gestión de crisis a que hace referencia el presente Reglamento.
- 14.2. La información a remitir debe incluir una descripción general del evento ocurrido y debe ser realizada al correo electrónico: [continuidad@sbs.gob.pe](mailto:continuidad@sbs.gob.pe) o, en caso la empresa no tuviera acceso a dicho correo debido a la ocurrencia del evento de interrupción, se debe buscar medios alternativos de comunicación en la medida de lo posible.
- 14.3. La empresa debe mantener informada a la Superintendencia respecto a las medidas tomadas frente a un evento de interrupción significativa de operaciones, hasta que se restablezca el funcionamiento normal de sus procesos.
- 14.4. Dentro de los diez días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento de interrupción significativa de operaciones, la empresa debe remitir un informe detallado en que se explique las razones de la falla, la duración, las líneas de negocio, productos y servicios afectados, según sea el caso, las medidas tomadas para superar el evento, y la situación existente a la fecha de reporte y si este ha sido completamente superado.

**Artículo 15. Indicadores de riesgo para la gestión de la continuidad del negocio**

- 15.1. La empresa debe elaborar indicadores para monitorear y evaluar el riesgo para la gestión de la continuidad del negocio.
- 15.2. La información sobre los indicadores establecidos para la gestión de la continuidad del negocio deberá ser remitida trimestralmente.
- 15.3. Los formatos de los reportes se presentan en el Anexo 1 de la presente norma. Dichos reportes deben ser remitidos a través del "Sub módulo de Captura y Validación Externa" (SUCAVE), dentro de los quince (15) días calendario siguientes al cierre del periodo objeto de reporte.



## PREPUBLICACIÓN

15.4. Los formatos de los reportes y sus notas metodológicas se publican en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

### DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

**Primera.-** Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 2, la Superintendencia puede requerir, vía resolución, que una empresa que conforma el Grupo B cumpla con las disposiciones aplicables a empresas del Grupo A.”

**Artículo Cuarto:** Modificar los literales l) y aa) del artículo 2 del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución SBS N° 272-2017 y sus normas modificatorias, de acuerdo a los siguientes textos:

**“Artículo 2°.- Definiciones y/o referencias**

(...)

**l) Evento.-** Un suceso o serie de sucesos que puede ser interno o externo a la empresa, originado por la misma causa, que ocurre durante el mismo periodo de tiempo.

(...)

**aa) Productos.-** Operaciones y/o servicios brindados por la empresa a sus clientes y usuarios.

(...)”

**Artículo Quinto.-** El Anexo N° 1 que contiene los formatos de Indicadores de Riesgo para la Gestión de la Continuidad del Negocio, forma parte del Reglamento para la Gestión de Continuidad de Negocio aprobado por el artículo tercero de la presente resolución, y se publica en el Portal Institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

**Artículo Sexto.-** La presente resolución entra en vigencia el 1 de enero de 2020, fecha a partir de la cual quedarán sin efecto la Circular N° G-139-2009, Circular N° G- 164-2012, así como la Circular N° G-180-2015.

**Artículo Séptimo.-** Se otorga un plazo de adecuación adicional de hasta doce meses luego de la entrada en vigencia del Reglamento para el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el subcapítulo III del capítulo II del Reglamento para la Gestión de Continuidad del Negocio aprobado en el artículo tercero de la presente resolución, aplicable a toda empresa sujeta a requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de concentración de mercado.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

**ANEXO 1 DEL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:  
INDICADORES DE RIESGO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**Reporte RO-1A: INTERRUPCIONES DEL NEGOCIO Y ACTIVACIONES DEL PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS- SISTEMA FINANCIERO**

Línea de negocio	Año	Trimestre	Mes	Interrupciones		Interrupciones debido a fallas en los sistemas						Interrupciones debido a falla o indisponibilidad de proveedores principales (no asociados a TI)	
				Número de interrupciones (a)	Tiempo de interrupción (min) (b)	Total		Asociado a incidentes de ciberseguridad		Asociado a fallas de proveedores		Número de interrupciones (i)	Tiempo de interrupción (min) (j)
						Número de interrupciones (c)	Tiempo de interrupción (min) (d)	Número de interrupciones (e)	Tiempo de interrupción (min) (f)	Número de interrupciones (g)	Tiempo de interrupción (min) (h)		
Banca Minorista	20XX	1	1										
			2										
			3										
Finanzas corporativas			1										
			2										
			3										
Negociación y ventas			1										
			2										
			3										
Banca Comercial			1										
			2										
			3										
Liquidación y pagos			1										
			2										
			3										
Otros servicios			1										
			2										
			3										
Total			1										
			2										
			3										
Año	Trimestre	Mes	Número de veces que se activó el plan de Gestión de crisis (k)										
20XX		1											
		2											
		3											



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

**REPORTE RO-1B: INTERRUPCIONES DEL NEGOCIO Y ACTIVACIONES DEL PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS- SISTEMA DE SEGUROS**

Línea de negocio	Año	Trimestre	Mes	Interrupciones		Interrupciones debido a fallas en los sistemas						Interrupciones debido a falla o indisponibilidad de proveedores principales (no asociados a TI)	
				Número de interrupciones (a)	Tiempo de interrupción (min) (b)	Total		Asociado a incidentes de ciberseguridad		Asociado a fallas de proveedores		Número de interrupciones (i)	Tiempo de interrupción (min) (j)
						Número de interrupciones (c)	Tiempo de interrupción (min) (d)	Número de interrupciones (e)	Tiempo de interrupción (min) (f)	Número de interrupciones (g)	Tiempo de interrupción (min) (h)		
Ramos generales	20XX	1	1										
			2										
			3										
Ramos vida			1										
			2										
			3										
Finanzas corporativas			1										
			2										
			3										
Negociación y ventas			1										
			2										
			3										
Créditos			1										
			2										
			3										
Total			1										
			2										
			3										
Año	Trimestre	Mes	Número de veces que se activó el plan de Gestión de crisis (k)										
20XX		1											
		2											
		3											



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

**REPORTE RO-1C: INTERRUPCIONES DEL NEGOCIO Y ACTIVACIONES DEL PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS- SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES**

				Interrupciones		Interrupciones debido a fallas en los sistemas						Interrupciones debido a falla o indisponibilidad de proveedores principales (no asociados a TI)	
Línea de negocio	Año	Trimestre	Mes	Número de interrupciones (a)	Tiempo de interrupción (min) (b)	Total		Asociado a incidentes de ciberseguridad		Asociado a fallas de proveedores		Número de interrupciones (i)	Tiempo de interrupción (min) (j)
						Número de interrupciones (c)	Tiempo de interrupción (min) (d)	Número de interrupciones (e)	Tiempo de interrupción (min) (f)	Número de interrupciones (g)	Tiempo de interrupción (min) (h)		
Administración de fondos	20XX	1	1										
			2										
			3										
Total			1										
			2										
			3										
Año	Trimestre	Mes	Número de veces que se activó el plan de Gestión de crisis (k)										
20XX		1											
		2											
		3											



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

Notas metodológicas para los reportes RO-1A, RO-1B y RO-1C:

- 1) El respectivo reporte debe elaborarse tomando en consideración lo siguiente:
  - (a): Indicar el número total de interrupciones ocurridas durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (b): Indicar el tiempo total de interrupción durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (c): Indicar el número de interrupciones debido a fallas en los sistemas durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (d): Indicar el tiempo de interrupción debido a fallas en los sistemas durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (e): Indicar el número total de interrupciones debido a incidentes de ciberseguridad durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio. Deben considerarse incluso aquellas interrupciones de operaciones cuyo origen sea un intento de ciberataque, así como, interrupciones como resultado de medidas tomadas para evitar un posible ciberataque.
  - (f): Indicar el tiempo de interrupción debido a incidentes de ciberseguridad durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio. Deben considerarse incluso aquellas interrupciones de operaciones cuyo origen sea un intento de ciberataque, así como, interrupciones como resultado de medidas tomadas para evitar un posible ciberataque.
  - (g): Indicar el número total de interrupciones debido a fallas en los proveedores asociados a servicios de tecnología durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (h): Indicar el tiempo de interrupción debido a fallas en los proveedores asociados a servicios de tecnología durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (i): Indicar el número total de interrupciones debido a fallas en los proveedores (sin considerar aquellos asociados a servicios de tecnología) durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (j): Indicar el tiempo de interrupción debido a fallas en los proveedores (sin considerar aquellos asociados a servicios de tecnología) durante el periodo (mes) de medición, en la correspondiente línea de negocio.
  - (k): Indicar el número de veces en que se activó el plan de gestión de crisis durante el periodo (mes) de medición.
- 2) En aquellos casos en los que una interrupción no llega a ser mayor a treinta (30) minutos debido a la activación de planes de continuidad del negocio, dicha interrupción no deberá ser considerada para fines de este reporte.
- 3) Si un evento afecta a más de una línea de negocio, dicho evento deberá ser reportado en cada una de las líneas de negocio afectadas.
- 4) Dado que existen eventos de interrupción que pueden afectar a más de una línea de negocio, conforme se señala en el numeral anterior, el reporte de la línea "Total" no siempre será la suma del número de interrupciones y tiempos registrados en cada una de las líneas de negocio.
- 5) Los eventos de interrupción que afecten de forma significativa la continuidad operativa de cualquier canal de atención, como agencias, cajeros automáticos, cajeros corresponsales u otros, deberán ser reportados en la(s) línea(s) de negocio que se vea(n) afectada(s) por dicho evento. Cabe señalar que se deberá considerar como interrupción significativa de un canal de atención la indisponibilidad del 50% o más puntos de atención de dicho canal a nivel nacional o en una determinada región.
- 6) En la columna "Año de Reporte" consignar el año con cuatro dígitos. Asimismo, en la columna "Trimestre de Reporte" consignar 1, 2,3 o 4, según corresponda.
- 7) En el caso de las Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario deben considerar como significativo todo aquello que interrumpa o limite en un 50 % o más la atención a alguna empresa del sistema financiero a nivel nacional o en una determinada región geográfica.