

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 1 de 12

CONTENIDO

1.	ESTRATEGIA	4
2.	ENUNCIADO DE LA POLÍTICA	4
3.	ALCANCE	4
4.	OBJETIVO	5
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
6.	VIGENCIA	5
7.	MARCO DE GOBIERNO	5
8.	DIRECTRICES:	6
9.	OBJETIVOS DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	7
10.	RECURSOS	9
11.	DEBERES LA ALTA DIRECCIÓN	10
12.	RESPONSABILIDADES	10
13.	SANCIONES	10
14.	INDICADORES DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA	11
16.	TERMINOLOGÍA	11
17.	ANEXOS	12

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 2 de 12

HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

LISTA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Autor	Versión
1.00	01-04-2011	Telefónica Ecuador	Versión inicial de Política Local de Continuidad del Negocio
2.00	23-05-2015	García Deysi	Actualización de la Política Local de Continuidad del Negocio
3.00	12-03-2018	Chávez Boris	Actualización de la Política Local de Continuidad del Negocio, acorde a la Política y Norma Global de Seguridad, y a su reglamento Global de Continuidad del Negocio (actualizados en los periodos 2016 y 2017)
4.00	30-06-2020	Chávez Boris	Actualización acorde a la 5ª Edición del Reglamento Global de Continuidad del Negocio, y a la 2ª Edición de la Política de Elaboración y Organización del marco normativo del Grupo Telefónica.
5.00	17-02-2022	Parreño Luis	Actualización periódica, estructuración política general, separación de documentos para facilitar la revisión y actualización de los documentos.
6.00	13-06-2025	Nicolalde Natalia	Adecuación de Política de Continuidad del Negocio para certificación.

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 3 de 12

FLUJO DE APROBACIÓN

Cargo y Nombre	Rol
Jefe de Seguridad Operativa Parreño Luis	Dueño de Proceso N3
Especialista de Continuidad del Negocio Natalia Nicolalde	Participante

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 4 de 12

1. ESTRATEGIA

La estrategia de Telefónica se basa en dos ejes: en su misión de “hacer un mundo más humano conectando la vida de las personas” y en sus Principios de Negocio Responsable, que recogen no sólo su código ético sino también su política de responsabilidad frente a sus grupos de interés y la sociedad en general.

Telefónica Movistar -aliado digital del país- sigue apostando por conectar cada vez a más personas. La Compañía ejecutó un desafiante trabajo en su red de telecomunicaciones, lo que ha permitido sumar a los beneficios de la digitalización a más de 60.000 nuevos ecuatorianos, de 14 poblaciones rurales de todo el país. En Latinoamérica, alrededor de 200 millones de personas no acceden a Internet porque viven en zonas rurales o alejadas. Por ello, Telefónica considera esencial construir un nuevo modelo en la Región para incluir a cada vez más personas a los beneficios de la digitalización, y que gira en torno a tres grandes ejes: la innovación, la cooperación y la sostenibilidad.

2. ENUNCIADO DE LA POLÍTICA

La presente Política Local de Continuidad del Negocio de Telefónica Ecuador PLCN, que en lo sucesivo será enunciado como “Política”, tiene como principio fundamental el reafirmar el compromiso con la seguridad y salud de los activos por parte de la Alta Dirección de Telefónica Ecuador. Así como mantener la continuidad del negocio ante cualquier evento disruptivo o crisis capaz de afectar de forma directa, parcial o total en la entrega oportuna de procesos y servicios críticos.

A su vez es importante el mantener la calidad de los procesos y servicios críticos, mediante la protección de la actividad tecnológica, industrial y comercial de los clientes empresariales, del desarrollo y operación de infraestructuras críticas, que prestan servicios esenciales a la sociedad, a las organizaciones y entidades gubernamentales tanto en situaciones normales como en emergencias y desastres.

3. ALCANCE

La aplicación del alcance de la presente Política es de ámbito local (Ecuador), de forma obligatoria a la compañía, sus colaboradores y partes interesadas. Además, los procesos y

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 5 de 12

servicios considerados de criticidad Alta y Muy Alta, identificados a través del Análisis de Impacto (BIA) y los activos que permiten su operación.

4. OBJETIVO

La presente Política tiene como objetivo, el establecer los principios básicos y directrices necesarias para implementación, operación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, con el fin de garantizar la seguridad de los activos; manteniendo la continuidad de los procesos y servicios críticos de Telefónica ante eventos de riesgos o crisis.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política Global de Seguridad
- Normativa Global de Seguridad
- Reglamento Global de Continuidad del Negocio
- Manual Global para la gestión de Planes de Continuidad del Negocio
- Manual de Gestión de Riesgos
- Manual de Indicadores de Continuidad de Negocio
- ISO 22301:2019 Societal Security. Business Continuity Management Systems. Requirements. International Standard Organization.

6. VIGENCIA

La presente Política entrará en vigencia, una vez aprobada por el Comité Local de Continuidad del Negocio. La Política será revisada con una periodicidad anual, o cuando ocurran cambios que ameriten su revisión y actualización anticipada.

7. MARCO DE GOBIERNO

Se ha establecido como gobierno de continuidad del negocio, una **Oficina Global de Continuidad de Negocio OGCN**, cuyo objetivo primordial es a implementación del **Programa Global de Gestión de Continuidad del Negocio**, una **Oficina Local de Gestión de Continuidad del Negocio OLCN**, encargada de la coordinación de continuidad del negocio, mediante los Programas Locales de Gestión de Continuidad de Negocio, y a su vez gestionados en cada

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 6 de 12

OB por “**Órganos de Gestión**” constituidos por miembros de la alta dirección de cada OB o llamado **Comité de Continuidad** y por el responsable o representantes de la Oficina Local de Continuidad del Negocio.

La descripción de los roles y responsabilidades se lo mantendrá en un documento aparte con el fin de facilitar su actualización periódica. **Ver Anexo: ECU.ESP.3.5.3.3.1.3 Roles y Responsabilidades de Continuidad del Negocio.**

8. DIRECTRICES:

- Este documento deberá revisarse en función de los cambios que la normativa corporativa estipule o cuando existan cambios organizativos, legales o de negocio que lo ameriten, a fin de mantener su pertinencia, suficiencia y eficacia.
- Las revisiones se comunicarán y publicarán en el repositorio normativo de Telefónica Ecuador.
- Las disposiciones de esta Política prevalecen sobre las normativas de continuidad del negocio existentes en las líneas de negocio del país, pero deberán articularse con las normas regulatorias locales.
- Telefónica Ecuador deberá difundir e impulsar el conocimiento y el cumplimiento de esta política, así como dotar cuantos medios humanos, tecnológicos y presupuestarios devengan necesarios para su ejecución.
- Corresponderá al Gerente de Seguridad Integral su seguimiento, así como la adopción de las directrices y medidas que fueran necesarias para su aplicación e implementación.
- Las cláusulas contractuales con clientes, socios comerciales, contratistas y proveedores de servicios y productos deberán estar en consonancia con las normas de continuidad del negocio de la compañía.
- Corresponde al Gerente de Seguridad Integral de Telefónica Ecuador ejercitar cuantas competencias de desarrollo y/o interpretación del marco normativo de continuidad del negocio sean necesarias, para clarificar esta Política.
- Este marco normativo será publicado y comunicado a todos los empleados mediante campañas de formación y concienciación, así como también a terceras partes relevantes (subcontratistas, proveedores de servicio o demás partes interesadas).

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 7 de 12

- Los responsables de continuidad del negocio trabajarán con las áreas correspondientes para promover el conocimiento y práctica de esta Política y sus normas de desarrollo.

9. OBJETIVOS DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Objetivo de Continuidad del Negocio	Indicadores Relacionados
a. Diseñar el Programa Local de Gestión de Continuidad del Negocio, cuyo enfoque prioritario sea el de mantener la seguridad y protección de los activos, así como las de mantener la continuidad de los procesos y servicios críticos de la compañía ante eventos de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de madurez • Grado de implementación de CN
b. Establecer un adecuado marco de trabajo, basado en los lineamientos de Grupo Telefónica, así como el uso de la norma ISO 22301:2019, y demás normas nacionales e internacionales relacionadas al establecimiento, operación, revisión y mejora continua del Plan Local de Gestión de Continuidad del Negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de implementación de CN
c. Cumplir los acuerdos establecidos como requisitos del Plan Local de Gestión de Continuidad del Negocio, los requisitos legales y normativos, así como los clientes y las partes interesadas internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de Requisitos Legales.
d. Efectuar periódicamente un análisis del contexto interno y externo, con el fin de conocer los posibles factores que impactarían a la consecución de los objetivos institucionales, así como la de identificar las necesidades de las partes tanto internas como externas.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de exposición crítico CN • Grado de exposición alto CN • Grado de exposición moderado CN
e. Establecer y gestionar un programa de Análisis de Riesgos (RIA), con el fin de identificar las amenazas y riesgos que podrían impactar a los productos y servicios críticos de la compañía, a fin de generar planes de tratamientos de manera oportuna, y que estos se mantengan en niveles aceptables.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de exposición crítico CN • Grado de exposición alto CN • Grado de exposición moderado CN
f. Realizar un Análisis de Impacto al Negocio, determinando los procesos, productos y servicios críticos, identificando: RTO, RPO, MTPD así como los recursos mínimos	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de implementación de CN.

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 8 de 12

necesarios para mantener la continuidad del negocio en niveles aceptables.	
g. Establecer estrategias de contingencia, recuperación y vuelta a la normalidad ante un evento disruptivo o de crisis, con el fin de gestionar los recursos de forma adecuada, definir roles, y responsabilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de implantación CN en procesos relevantes. • Grado de robustez ante crisis. • Grado de ejecución de planes de acción derivados de crisis. • Grado de implementación de CN.
h. Minimizar el tiempo en la toma de decisiones y de inactividad durante los eventos.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento objetivos simulacros. • Grado de robustez ante crisis.
i. Ganar eficiencia y reducir los períodos de recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento objetivos simulacros. • Grado de robustez ante crisis • Grado de ejecución de planes de acción derivados de crisis. • Grado de ejecución de planes de acción derivados de simulacros.
j. Desarrollar de forma periódica programas de concienciación y capacitación del personal que implementa, gestiona, revisa y participa en la mejora la continuidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conocimiento personal involucrado en los PCN. • Grado de formación. • Grado concienciación
k. Definir Planes de Comunicación, que permitan diseñar las estrategias y los procesos de comunicación antes, durante y después de eventos de disrupción y/o crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conocimiento personal involucrado en los PCN. • Grado concienciación
l. Realizar pruebas y ejercicios de forma periódica de los planes de continuidad considerando la participación de las principales áreas, procesos y servicios críticos, así como proveedores y subcontratistas involucrados en la continuidad, con el fin de validar su aplicabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de implementación de CN. • Grado de cumplimiento objetivos simulacros. • Ejecución de planes de acción derivados de simulacros.
m. Realizar revisiones anuales de los planes de continuidad del negocio, o cada vez que existan cambios significativos	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de madurez.

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 9 de 12

en la infraestructura tecnológica, procesos, recursos y/o componentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de implementación de CN.
n. Mantener revisiones periódicas de la dirección, con el fin de cubrir los avances de implementación del Programa Local de Gestión de Continuidad del Negocio, análisis de madurez, resultados de auditorías internas/externas, resultados de medición e indicadores, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento. • Grado de madurez. • Grado de implementación de CN.
o. Mantener la actualización y mejora continua de los planes de continuidad, procesos, recursos y demás componentes de continuidad del negocio con una periodicidad no mayor a 1 año, con el fin de que estos permanezcan vigentes y aplicables a la realidad institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de madurez. • Grado de implementación de CN.
p. Definir los roles y responsabilidades de los empleados, proveedores y subcontratistas, relacionado a la gestión de la continuidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de implementación de CN.
q. Mantener un Programa o un Plan de Capacitación o difusión de los planes y estrategias de continuidad a los colaboradores, y otras partes interesadas, de acuerdo con su necesidad de conocer y según sus roles y responsabilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de formación. • Grado concienciación
r. Mantener la lealtad de los clientes y proveedores demostrando la sostenibilidad del negocio, como lo demuestra el sistema de gestión de la continuidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento con la matriz de partes interesadas

10. RECURSOS

Debe asegurarse la disponibilidad de los recursos necesarios para el establecimiento, implantación y la mejora continua del PCN, la responsabilidad de esto es de cada área incluida dentro del SGCN y que tenga valoración de criticidad: Alto y Muy Alto.

El presupuesto de estos recursos debe gestionarse dentro de cada área y reportarse a la Oficina Local de Continuidad.

Estos recursos pueden ser:

- Personas: competencias, conocimientos y habilidades.
- Equipos: herramientas, maquinaria, vehículos, etc.

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 10 de 12

- Información: datos, documentos, registros, manuales.
- Materiales: insumos, partes, consumibles.
- Instalaciones: edificios, terrenos, infraestructura física.
- Servicios: servicios externos necesarios para las actividades.

Y cualquier otro activo necesario para la implementación exitosa del PCN.

El detalle de los recursos requeridos se encuentra en la herramienta **Global Suite**, en el detalle de empleados, roles, inventario de activos, etc.

11. DEBERES LA ALTA DIRECCIÓN

Liderada por el CEO de Telefónica Ecuador y conformada por las vicepresidencias y gerencias de las áreas operativas; son los responsables de asegurar que el sistema de gestión de la continuidad del negocio se administre adecuadamente en todas las subdivisiones, sea eficiente y se mejore continuamente.

12. RESPONSABILIDADES

Cada alto directivo y gerente de departamento es responsable de garantizar que el sistema de continuidad de las operaciones se ajuste a las mejores prácticas, se aplique y funcione en los departamentos que dependen de él.

Cada empleado tiene la responsabilidad de asegurar la continuidad del negocio en su área de responsabilidad y el trabajo que realiza de acuerdo con la descripción del perfil ocupacional.

13. SANCIONES

El incumplimiento de los roles y responsabilidades, descritos dentro de esta política incurren en sanciones descritas en el REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

CAPÍTULO XIV OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL COLABORADOR DE LAS OBLIGACIONES

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 11 de 12

Art.- 69. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de OTECEL S.A, las del Contrato de Trabajo, Manual de convivencia, Norma Conflicto de Intereses, Políticas de Participación en consejos de Compañías Externas, Política de Teletrabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, este Reglamento y cualquier otra política y/o procedimiento interno de la empresa, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y demás políticas vigentes.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo con las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones

14. INDICADORES DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

- Reducir el nivel de riesgo de interrupción del negocio ante las amenazas.
- Reducir el tiempo de recuperación ante incidentes y desastres.
- Mantener el nivel de lealtad de los clientes y proveedores demostrando la sostenibilidad del negocio.

15. TERMINOLOGÍA

La presente Política Local de Continuidad del Negocio de Telefónica Ecuador, hará uso de la norma ISO 22300:2020, con el fin de facilitar el entendimiento de los diferentes términos expuestos.

- **Disrupción:** Evento ya sea esperado o inesperado que provoca una desviación negativa no planificada de la entrega/prestación prevista de productos o servicios según los objetivos de una organización.
- **Evento:** ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

	POLÍTICA	CÓDIGO: ECU.ESP.3.5.3.3.1.2
	POLÍTICA LOCAL DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	VERSIÓN: 6.00
		PAGINA: 12 de 12

- **Objetivo Mínimo de Continuidad del Negocio - MBCO:** Nivel mínimo de servicios y/o productos que resulta aceptable para que la organización alcance sus objetivos de negocio durante la disrupción.
- **Plazo máximo tolerable de disrupción (interrupción) - MTPD/MTPOD o Duración máxima de interrupción aceptable - MAO:** tiempo que tardarían los impactos adversos, que pudiera derivarse de no entregar un producto, prestar un servicio o realizar una actividad en volverse inaceptable.
- **Punto de Recuperación Objetivo - RPO:** Punto al que se restablece la información utilizada por una actividad para permitir que esta reanude su funcionamiento.
- **Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio - SGCN:** Parte del sistema de gestión general que establece, implementa, opera, realiza el seguimiento, revisa, mantiene y mejora la continuidad del negocio.
- **Tiempo Objetivo de Recuperación - RTO:** Tiempo en el que se reanuda un producto o servicio o una actividad o se recuperan los recursos tras un incidente.

16. ANEXOS

- **Anexo 1.** ECU.ESP.3.5.3.3.1.3. Roles, responsabilidades y autoridades.
- **Anexo 2.** ECU.ESP.3.5.3.3.1.6 Matriz Requisitos legales SGCN.
- **Anexo 3.** ECU.ESP.3.5.3.3.1.4 Matriz Requisitos Partes interesadas SGCN.