

Doc. Ref.	PR-53-01	Versión	7
Propietario	Seguridad	Fecha efectiva	19/07/2024



# Política de Continuidad de Negocio

## Grupo MASORANGE

Elaborado por:

David Olano  
Manager BCM

Revisado por:

Jose Antonio Vazquez  
CSO

Aprobado por:

Meinrad Spenger  
CEO

Lista de Distribución

- Partes interesadas de Continuidad de Negocio de MasOrange



## Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Cambio respecto a la última versión
1	19/04/2017	<i>Versión inicial del documento de Orange.</i>
2	09/05/2017	<i>Cambios tras auditoría interna celebrada en Abril 2017, donde se solicitaba completar la política con el principio de satisfacer los intereses y requisitos de las partes interesadas.</i>
3	19/12/2018	<i>Ampliación del apartado 1.2 Aplicabilidad.</i>
4	28/01/2019	<i>Inclusión de la televisión en la frase de alcance del Anexo 1.</i>
5	16/11/2020	<i>Actualización firma nuevo CEO</i>
6	23/08/2023	<i>Revisión general de la Política Actualización Responsables Actualización y firma nuevo CEO</i>
7	19/07/2024	<i>Adaptación de la Política a MASORANGE Aprobación del CEO</i>



## Resumen Ejecutivo

---

El objetivo principal que persigue el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (en adelante SGCN) de MASORANGE es salvaguardar los procesos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, asegurando la continuidad de las actividades del negocio ante incidentes o desastres de magnitud relevante.

Para ello y como parte de su compromiso con la Continuidad de Negocio, la dirección de MASORANGE establece y adquiere los siguientes principios y compromisos:

- Proporcionar los recursos necesarios para mantener el sistema y asegurar la continuidad de negocio de MASORANGE y de sus procesos críticos.
- Asegurar la identificación de las amenazas potenciales que pueden poner en peligro la continuidad de negocio de MASORANGE o desencadenar una crisis en el seno de la organización.
- Realizar un análisis de riesgos evaluando los impactos y objetivos de negocio para la prevención y la definición de los niveles de recuperación de estos, priorizándose la Continuidad de las actividades críticas.
- Mejorar la resistencia y la resiliencia de la compañía proporcionando las medidas pertinentes para responder eficazmente ante la materialización de escenarios con impactos suficientemente significativos.
- Preservar los intereses de las partes interesadas del sistema, así como la reputación, la marca y las actividades de creación de valor.
- Satisfacer y hacer cumplir todos los requerimientos necesarios para el correcto desempeño del sistema mejorando el SGCN de la compañía de forma continua y proactiva.
- Verificar la realización periódica de pruebas para garantizar la eficacia de los planes de recuperación definidos.
- Asegurar la rápida respuesta de todos los mecanismos presentes en el SGCN destinados a mitigar los riesgos identificados dentro del sistema.
- Implementar los mecanismos necesarios para responder a las crisis, salvaguardar la salud y la seguridad de las personas y garantizar la vuelta a la operación de los procesos esenciales de negocio en el menor tiempo posible y con la mínima interrupción.

La Dirección de MASORANGE lidera y apoya el SGCN, fomentando la definición de objetivos de mejora continua del SGCN. También vela por el cumplimiento de esta Política en la organización, asegurando así un desempeño eficaz de la continuidad de negocio.

*Madrid, a 19 de julio de 2024*

*Meinrad Spenger*

*CEO*



## Índice

<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1. Propósito</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2. Alcance</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Estrategia</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Principios para la Continuidad de Negocio</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Objetivos del SGCN</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Organización y comunicación</b> .....	<b>8</b>
<b>5.1. Organización y responsabilidades</b> .....	<b>8</b>
<b>5.2. Comunicación</b> .....	<b>8</b>
<b>6. Terceras partes</b> .....	<b>9</b>
<b>7. Legislación aplicable</b> .....	<b>9</b>
<b>8. Cumplimiento</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Revisión de la Política</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Referencias</b> .....	<b>10</b>
<b>10.1. Normativa y legislación</b> .....	<b>10</b>
<b>10.2. Guías</b> .....	<b>10</b>



## 1. Introducción

---

### 1.1. Propósito

El presente documento describe y formaliza la posición y las directrices principales del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (en adelante SGCN) de MASORANGE, estableciendo una Política de Continuidad de Negocio alineada con el contexto corporativo y apropiada al propósito de la organización. Esta política sirve de marco de referencia del propio SGCN, actuando como una guía para la definición de objetivos y requisitos aplicables.

La política contribuye a la misión de MASORANGE de ofrecer a sus clientes servicios con un nivel de disponibilidad adecuado y cumplir con las expectativas de nivel de servicio, fomentando la recuperación rápida y eficaz de las operaciones esenciales de la compañía frente a cualquier desastre que ponga en riesgo la continuidad de las operaciones, de acuerdo con los requisitos empresariales de la entidad, la legislación y las normativas aplicables.

### 1.2. Alcance

La presente política aplica a los siguientes ámbitos de MASORANGE:

- Los empleados de MASORANGE, especialmente aquellos con rol y misión asignada dentro del SGCN
- Los proveedores de servicios críticos que afecten a la cadena de suministro de MASORANGE
- Los procesos críticos que soportan los servicios de MASORANGE y que están incluidos en el alcance
- La tecnología y sistemas esenciales para garantizar la continuidad de los procesos críticos y;
- Las infraestructuras incluidas en el alcance del sistema que permiten la operatividad de los sistemas y redes de la compañía.

## 2. Estrategia

---

La implantación y el mantenimiento de un SGCN responde al objetivo corporativo de asegurar la máxima disponibilidad y calidad de nuestros servicios, y es consecuencia del propósito y visión de MASORANGE:



### Nuestro Propósito

(Re)conectar a las personas poniendo la tecnología al servicio de la mejor experiencia de cliente.



### Nuestra Visión

Ser líderes en satisfacción de cliente, talento e impacto positivo.



Los procesos de continuidad de negocio incluidos dentro del SGCN permiten responder de manera eficaz y eficiente ante potenciales incidentes y desastres relevantes y que, de no existir dichos procesos de gestión, podrían suponer un impacto de gran magnitud en la consecución de los objetivos de MASORANGE a corto y largo plazo.

Los principales beneficios que el SGCN aporta a la estrategia de MASORANGE son los siguientes:

- Mejorar la operativa de la empresa, fomentando la reducción de riesgos, la reducción de tiempos de inactividad y la mejora en la competitividad,
- Asegurar la satisfacción de las necesidades e intereses de los clientes, del personal de la compañía y de otras partes interesadas relevantes de MASORANGE,
- Proteger los bienes materiales y el “*know how*” del negocio,
- Mejorar la seguridad y;
- Preservar la imagen y reputación de MASORANGE.

### 3. Principios para la Continuidad de Negocio

---

Se establecen los siguientes principios para el sistema de Gestión de Continuidad de Negocio:

1. **El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio** desarrolla los procesos que permitan implementar, operar, monitorizar, revisar, mantener y mejorar la Continuidad de Negocio en la organización.
2. **La Dirección de MASORANGE**, así como los responsables de los procesos, velan por el cumplimiento de la Política de Gestión de Continuidad de Negocio.
3. **La Dirección de MASORANGE emplea los recursos necesarios** para que el SGCN cumpla con su propósito, con un enfoque basado en la identificación, evaluación y gestión de riesgos.
4. **Se desarrollan acciones de formación y concienciación** con el personal involucrado en el sistema para asegurar su adecuado desempeño de los procesos y una rápida respuesta ante incidentes.
5. **Se realizan las pruebas necesarias** de los planes de continuidad de negocio para asegurar la correcta operatividad del BCM.
6. **Los procesos de continuidad de negocio se mejoran de manera continua** para asegurar un aseguramiento incremental y sostenido en el tiempo.
7. **Se tiene en cuenta la satisfacción de los intereses y requisitos de las partes interesadas** para asegurar que el sistema cumple con las necesidades detectadas de cada parte interesada.



Para llevar a cabo todo lo anterior, la Continuidad de Negocio de MASORANGE se implementa a través de los siguientes procesos generales del SGCN:

- **Análisis, control y tratamiento del Riesgo.** Desarrolla el estudio y la evaluación de los riesgos que puedan poner en peligro la continuidad del negocio. Así mismo, se aplicarán las medidas necesarias para mitigar estos riesgos en base a su criticidad.
- **Análisis de impacto en el negocio (BIA).** Cuantifica la gravedad que supone la interrupción de los procesos de MASORANGE contenidos en el alcance del sistema.
- **Estrategias de recuperación.** Posibilitan restablecer los procesos y servicios críticos de la empresa en tiempos aceptables.
- **Planes de continuidad y gestión de crisis.** Describen y gestionan la operativa y comunicaciones necesarias para restablecer las actividades de la compañía.
- **Formación y concienciación.** Asegurando que se imparten los conocimientos necesarios y se conciencia adecuadamente al personal sobre sus responsabilidades y funciones en la continuidad de negocio de MASORANGE.
- **Gestión de pruebas.** Permite a la compañía estar preparada para dar respuesta ante la ocurrencia de incidentes reales.
- **Seguimiento y mejora continua.** Garantiza la eficacia y el control del sistema de una forma proactiva y objetiva mediante la incorporación de indicadores y la realización de auditorías del BCM.

#### 4. Objetivos del SGCN

---

MASORANGE asume los siguientes objetivos globales del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, para responder a la misión de protección de la continuidad de los servicios:

- **Garantizar un nivel de servicio adecuado** en cuanto a la disponibilidad en los procesos y servicios prestados por MASORANGE
- **Asegurar el cumplimiento eficiente de las obligaciones legales** aplicables a MASORANGE
- **Desarrollar planes de continuidad de negocio**, que se alineen con las necesidades cambiantes de la compañía, comprobando su eficacia a través de pruebas y auditorías anuales, mejorando así la planificación de los recursos para garantizar la continuidad del negocio



- **Incorporar las mejores prácticas** en las actuaciones para cumplir de forma sistemática, continua y eficiente, los objetivos de continuidad anteriores frente a los cambios internos y externos.

## 5. Organización y comunicación

---

### 5.1. Organización y responsabilidades

Para poder alcanzar con éxito los objetivos de Continuidad de Negocio, MASORANGE establece una estructura de gobierno y gestión para coordinar la implantación y operativa del SGCN:

- **Comité Ejecutivo de Crisis.** Formado por la Alta Dirección, incluido el CEO de la compañía, es el máximo responsable de la continuidad de las operaciones y servicios de MASORANGE. Es el encargado de declarar y gestionar las Crisis Rojas. Como representante del Comité Ejecutivo, el CEO firma y ratifica la Política de Continuidad.
- **Comité de Crisis.** Formado por órganos de Dirección de MASORANGE para identificar y velar por los riesgos y obligaciones relacionados con la Continuidad de Negocio, con el fin de asegurar la correcta implantación de las medidas definidas para proteger la disponibilidad del servicio y asegurar la correcta implantación de los planes de continuidad. Encargados de la gestión de las Crisis Amarillas.
- **Equipo de Gestión de Crisis.** Interlocutores clave de Continuidad, responsables de la gestión del Plan de Continuidad en su área de negocio.
- **Responsables de plan y tareas.** Personal con funciones concretas dentro de un plan o procedimiento de continuidad.

La implementación, operación y mantenimiento del SGCN recae en el equipo BCM, liderado por el Director de Seguridad (CSO) de MASORANGE.

El conjunto detallado de responsabilidades y funciones del personal se encuentran especificadas dentro del marco documental del SGCN. Las responsabilidades se comunican y explicitan, y se dota a los empleados de la formación y concienciación necesaria para que puedan llevarlas a cabo.

### 5.2. Comunicación

El Comité de Crisis fomenta la vigencia, publicación y distribución de la Política de Continuidad de Negocio a todos sus empleados, así como a terceras partes interesadas en la Continuidad de Negocio de MASORANGE.





Como parte del SGCN se desarrolla el marco documental necesario para extender y operativizar esta Política en todos los aspectos de la Continuidad de Negocio.

## **6. Terceras partes**

---

Dada la relevancia de la cadena de suministro en la continuidad de los servicios y operaciones de MASORANGE, los proveedores que presten servicios críticos serán partícipes de esta Política y del resto de procedimientos de Continuidad de Negocio y gestión de crisis de MASORANGE.

## **7. Legislación aplicable**

---

El cumplimiento de la legislación que sea de aplicabilidad a la Continuidad de Negocio se considera fundamental en MASORANGE. Por lo tanto, se identifica y mantiene actualizada la relación de requisitos legales y normativos que sean de aplicación, analizando el ámbito de aplicación y planificando las acciones correspondientes para su debido cumplimiento.

Esta relación se detalla en el registro de legislación aplicable del SGCN.

## **8. Cumplimiento**

---

El cumplimiento de esta Política es de obligatorio para todos los empleados, colaboradores y prestadores de servicios de la compañía dentro del alcance especificado.

Cualquier violación de las políticas puede dar lugar a reclamaciones contractuales y/o rescisión de contratos con contratistas o terceros, así como reclamaciones contractuales y/o medidas disciplinarias para los empleados de MASORANGE.

Cualquier situación en la que el cumplimiento de la presente política no es posible, se considerará una excepción, y se manejará como tal por el área de Seguridad, con un enfoque basado en riesgos.

## **9. Revisión de la Política**

---

La Política se revisará de manera periódica dentro del ciclo PDCA, y en todo caso siempre que se produzcan cambios significativos en el negocio, el alcance o contexto del Sistema de Gestión de Continuidad, la legislación y/o el panorama de riesgos de MASORANGE.

El Comité de Crisis será el encargado de asegurar la revisión y evaluación del ajuste de las Políticas definidas a los requisitos de MASORANGE, velando por la existencia de una política actualizada y enfocada a los objetivos que la organización se marque en cada momento.



## 10. Referencias

---

### 10.1. Normativa y legislación

- a) ISO/IEC 22301: La seguridad de la sociedad - Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio – Requisitos.
- b) ISO/IEC 27001: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- c) Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas.

### 10.2. Guías

- a) ISO 22313: Societal security - Business continuity management systems – Guidance
- b) ISO/IEC 27031: Guías para la preparación de las tecnologías de información y comunicación para la continuidad del negocio.