

Doc. Ref.	POL-53-01	Versión	8
Propietario	MASORANGE	Fecha efectiva	12/11/2025



Política de Continuidad de Negocio

Grupo MASORANGE

Elaborado por:

Global Security & BCM

Revisado por:

Jose Antonio Vazquez
CSO

Aprobado por:

Meinrad Spenger
CEO

Lista de Distribución

- Partes interesadas de Continuidad de Negocio de MasOrange



yoigo

Jazztel

MASMOVIL

pepephone

simyo

Lyca
Mobile

LEBARA

euskaltel

R

telecable

guuk

embou

populoos



Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Cambio respecto a la última versión
1	19/04/2017	Versión inicial del documento de Orange.
2	09/05/2017	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.
3	19/12/2018	Ampliación del apartado 1.2 Aplicabilidad.
4	28/01/2019	Inclusión de la televisión en la frase de alcance del Anexo 1.
5	16/11/2020	Actualización firma nuevo CEO
6	23/08/2023	Revisión general de la Política Actualización Responsables Actualización y firma nuevo CEO
7	19/07/2024	Adaptación de la Política a MASORANGE Aprobación del CEO
8	12/11/2025	Revisión general de la política Actualización de contexto y responsabilidades Ampliación de la sección de Terceras Partes Relación con otras Políticas de MASORANGE



Resumen Ejecutivo

El objetivo principal que persigue el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (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.
- Ejecutar un calendario pruebas y simulacros 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 12 de noviembre de 2025

Meinrad Spenger

CEO



Índice

Resumen Ejecutivo.....	3
1. Introducción.....	5
1.1. Propósito	5
1.2. Contexto.....	5
1.3. Alcance	6
2. Principios de la Continuidad de Negocio y SGCN.....	6
3. Objetivos del SGCN	8
4. Organización y comunicación	8
4.1. Organización y responsabilidades.....	8
4.2. Comunicación.....	9
5. Terceras partes	10
6. Legislación aplicable.....	10
7. Cumplimiento.....	10
8. Revisión de la Política	11
9. Referencias externas.....	11
9.1. Normativa y legislación	11
9.2. Guías	11



1. Introducción

1.1. Propósito

La Continuidad de Negocio se define como la “*capacidad de una organización para continuar entregando sus productos y servicios dentro de plazos aceptables y a un nivel predefinido durante una interrupción*” de acuerdo con la norma ISO22301.

La Gestión de la Continuidad de Negocio (en adelante BCM, por sus siglas en inglés) persigue la continuidad de las actividades esenciales de los servicios de negocio de MASORANGE, fomentando la resiliencia y la capacidad de recuperación cuando estos se ven interrumpidos por cualquier causa. Este proceso contribuye a la misión de MASORANGE de ofrecer servicios con un alto nivel de calidad y cumplir con las expectativas de los clientes de trabajar con un operador de confianza.

El objetivo de esta **Política de Continuidad de Negocio** es describir y formalizar la posición de MASORANGE frente a la Continuidad de Negocio, así como definir las directrices principales de Gestión de la Continuidad de Negocio alineadas con el contexto corporativo y con la misión y visión estratégicas de la organización.

Esta política sirve de marco de referencia del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (en adelante, SGCN), actuando como piedra angular para la definición de los objetivos, la operación y la mejora de la Continuidad de Negocio.

1.2. Contexto

La implantación y el mantenimiento de un SGCN responde al objetivo corporativo de asegurar la máxima disponibilidad y calidad de nuestros servicios, y está alineado con el 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.

1.3. Alcance

La presente política aplica a todas las entidades que componen MASORANGE en España, incluyendo las expectativas de las partes interesadas internas y externas identificadas.

Más concretamente, la Política de Continuidad de Negocio abarca:

- Los **servicios** de red fija, red móvil, servicios digitales y televisión de MASORANGE, tanto B2C como B2B, los **procesos *Customer Journey*** críticos y los **procesos de soporte**;
- La **tecnología**, los **sistemas** y las **redes de telecomunicaciones** esenciales para garantizar la continuidad de los procesos críticos;
- Las **infraestructuras críticas y centros técnicos** que alojan los sistemas y redes de la compañía;
- Los **empleados** de MASORANGE, especialmente aquellos con rol y misión asignada dentro del SGCN y;
- Los **proveedores** de servicios críticos que participen en la cadena de valor de suministro de MASORANGE.

La Gestión de la Continuidad de Negocio se entiende como una disciplina transversal dentro de MASORANGE, por lo que se considera como un elemento de la Seguridad Global y se relaciona con los dominios de Seguridad y Salud de las Personas, Seguridad Física y Protección contra Incendios, Seguridad de la Información y Seguridad Medioambiental.

2. Principios de la Continuidad de Negocio y SGCN

A continuación, se detallan los principios que rigen el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de MASORANGE:

1. Se tiene en cuenta la satisfacción de los intereses y requisitos de las partes interesadas para asegurar que el sistema cumple con las necesidades del negocio y apoya la consecución de los objetivos corporativos y el cumplimiento legal y regulatorio.
2. La Dirección de MASORANGE vela por el cumplimiento de la Política de Continuidad de Negocio, gobierna la Continuidad de Negocio y dedica los recursos necesarios para que el BCM cumpla con su propósito.
3. Para desarrollar la continuidad y la resiliencia en MASORANGE es fundamental identificar los procesos críticos y sus activos, así como sus criticidades. Los proveedores de servicios que forman parte de la cadena de valor son un aspecto esencial del BCM.
4. El BCM mantiene un enfoque basado en la identificación, evaluación y gestión de riesgos, incluyendo en el alcance amenazas ambientales, climáticas, tecnológicas, ciber, físicas y las relacionadas con la seguridad y salud de las personas.



5. El BCM requiere de una adecuada formación y concienciación del personal involucrado en el sistema para asegurar su adecuado desempeño de los procesos y una rápida respuesta en caso de incidencia o crisis.
6. Los procesos de continuidad de negocio se mejoran de manera continua para asegurar un aseguramiento incremental y sostenido en el tiempo.

Para poder alinearse con los principios anteriores, MASORANGE implementa un SGCN cuyo objetivo es implementar, operar, monitorizar, revisar, mantener y mejorar la Continuidad de Negocio en la organización. El SGCN se subdivide en los siguientes procesos base:

- **Análisis de impacto en el negocio (BIA).** El Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) es el proceso que evalúa las consecuencias en el tiempo de una interrupción sobre los procesos en el alcance. Permite identificar los impactos, los periodos máximos tolerables de interrupción y los requisitos mínimos para continuar la actividad, incluso en modo degradado. Además, determina prioridades y ayuda a definir las estrategias de continuidad y recuperación.
- **Análisis, tratamiento y gestión del Riesgo.** Desarrolla el estudio y la evaluación de los riesgos que puedan poner en peligro la continuidad del negocio y, por tanto, la consecución de objetivos de la estrategia de MASORANGE. Se aplica un enfoque de gestión y de toma informada de decisiones sobre los riesgos, basándose en estrategias que tienen en cuenta el nivel de riesgo aceptable de Continuidad de Negocio vigente para la entidad.
- **Planes de Continuidad de Negocio y estrategias de recuperación.** Define los planes, estrategias y procedimientos (*Disaster Recovery Plans*, *DRP*) que desarrollan como MASORANGE puede restablecer y recuperar sus procesos y servicios críticos en tiempos aceptables. Los planes y estrategias incluirán la contención y tratamiento de los daños, la ejecución parcial o degradada de los procesos y servicios afectados y finalmente la recuperación total del servicio.
- **Comunicación.** Define las comunicaciones necesarias para el buen funcionamiento de los procesos del SGCN y sirven para que los diferentes recursos y equipos estén coordinados y al corriente de sus responsabilidades u obligaciones.
- **Gestión de incidencias.** Asegura que se dispone de planes de gestión de incidentes para detectar, reaccionar y recuperar los servicios afectados por el incidente en los tiempos establecidos.
- **Gestión de crisis.** Gestiona la operativa y comunicaciones internas y externas necesarias para restablecer las actividades de la compañía cuando ante incidencias graves que superan los umbrales de crisis.
- **Formación y concienciación.** Asegura 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 y simulacros.** Mantiene un programa de pruebas y simulacros de continuidad de negocio que se ejecuta a intervalos regulares y que permite analizar la efectividad de las estrategias de recuperación, revisar la participación de los distintos actores y evaluar la capacidad de respuesta ante desastres o crisis.



- **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. La mejora se incorpora al SGCN mediante la realización de auditorías y revisiones y la implementación de acciones de mejora derivadas de hallazgos y de crisis.
- **Revisión por Dirección.** Supervisión periódica de la Dirección para evaluar la eficacia, adecuación y conveniencia del SGCN.

3. Objetivos del SGCN

MASORANGE asume los siguientes objetivos generales 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.
- **Mejorar la seguridad de los activos y el personal** de MASORANGE, previniendo riesgos y apoyando la gestión de situaciones de emergencia y crisis.
- **Asegurar el cumplimiento eficiente de las obligaciones legales** aplicables a MASORANGE.
- **Preservar la reputación corporativa**, protegiendo la imagen y manteniendo la confianza de los clientes, socios y empleados, y la credibilidad de la organización durante y después de una interrupción significativa.
- **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.

Partiendo de estos objetivos generales, en los ciclos anuales del SGCN se definen objetivos específicos que contribuyen a la mejora continua en cuatro fases: anticipación, prevención, protección y mejora. La definición y la monitorización del cumplimiento de objetivos forma parte de la Revisión por Dirección.

4. Organización y comunicación

4.1. 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.

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.



Las principales responsabilidades dentro del SGCN se identifican a continuación:

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, así como de nominar y formar el Comité de Crisis de MASORANGE.

Como representante del Comité Ejecutivo, el CEO firma y ratifica la Política de Continuidad.

Comité de Crisis

Formado por representantes de dirección de las principales áreas de MASORANGE y nominado por el Comité Ejecutivo de Crisis, es el responsable de velar por la gestión de riesgos y la mejora continua del SGCN.

Su misión es proteger la disponibilidad del servicio y asegurar la correcta implantación de los planes de continuidad, identificando objetivos y estrategias relacionados con la continuidad y monitorizando su implementación. En tiempo de crisis, es el encargado de gestionar las crisis amarillas.

Equipo de Gestión de Crisis

El Equipo de Gestión de Crisis está conformado por los interlocutores principales del BCM en cada una de las áreas de la organización, siendo el punto de contacto focal entre las distintas líneas de defensa.

Se encargan de coordinar las iniciativas de Continuidad de Negocio que se realizan en sus áreas de influencia, participar en el desarrollo de Planes de Continuidad de Negocio y Recuperación ante Desastres, apoyar en la realización de los Análisis de Impacto en Negocio y participar en los procesos de auditoría y mejora continua.

Equipo Operativo

Personal de primera línea encargado de operar los servicios y procesos, manteniendo disponibles los activos. Es el equipo que prueba y ejecuta los Planes de Continuidad de Negocio y Recuperación ante Desastres, garantizando que se puedan ejecutar las funciones técnicas de crisis asociadas a cada área.

Equipo BCM

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

4.2. Comunicación

La comunicación fluida y coordinada entre las partes interesadas es necesaria para el buen funcionamiento del SGCN, siendo un proceso clave del sistema.



Se ha identificado la necesidad de disponer de comunicaciones internas y externas de acuerdo con el análisis de expectativas de partes interesadas.

El SGCN desarrolla los procedimientos de comunicación en tiempo de paz y en tiempo de crisis.

En relación con la Política de Continuidad de Negocio, el Comité de Crisis fomenta su vigencia, publicación y distribución a todos los empleados, así como a terceras partes interesadas en la Continuidad de Negocio de MASORANGE.

5. 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.

MASORANGE incluye a los proveedores en el proceso de Análisis de Impactos en el Negocio (BIA), identificando sus dependencias, valorando su criticidad para los procesos e implementando requisitos de continuidad adecuados al nivel de riesgo.

Este proceso de control de terceras partes se incluye dentro del ciclo de vida de la relación con el proveedor, supervisando de manera periódica la existencia de planes de Continuidad de Negocio y la ejecución continua programa de pruebas y simulacros.

Respecto al resto de terceras partes, como parte del SGCN se realiza un análisis anual de partes interesadas externas y sus expectativas, gestionando los hallazgos y los riesgos identificados.

6. Legislación aplicable

El cumplimiento de la legislación que sea de aplicabilidad a la Continuidad de Negocio se considera fundamental en MASORANGE.

El SGCN promueve este cumplimiento persiguiendo la identificación y actualización de los requisitos legales y normativos que sean de aplicación al ámbito de la Continuidad de Negocio, analizando su alcance y planificando las acciones correspondientes para su debido cumplimiento.

El SGCN dispone de un registro de legislación aplicable que incluye tanto legislación y normativa como estándares de buenas prácticas voluntarios a los que MASORANGE se adscribe.

7. 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.

8. 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.

9. Referencias externas

9.1. 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.

9.2. 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.