

**CLECE
Y
SUS FILIALES**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

POLÍTICA DE CONTINUIDAD

Revisado y Aprobado por Dirección

Fecha: Febrero 2023

ÍNDICE

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA	3
2. ALCANCE	3
3. PRINCIPIOS QUE NOS RIGEN	4
4. COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y MEJORA CONTINUA.....	5
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	6

En CLECE SEGURIDAD, la continuidad y la alta disponibilidad son una referencia constante en todos los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

El presente documento pretende formalizar la posición y las directrices principales de CLECE SEGURIDAD en relación al objetivo de asegurar la máxima disponibilidad posible en los servicios ofrecidos por la organización.

Esta política servirá como marco de referencia para establecer las directrices y principios orientados a garantizar que CLECE SEGURIDAD ofrece la mejor respuesta posible ante un evento disruptivo, cumpliendo con los objetivos de continuidad de negocio establecidos y garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

Estos principios permitirán desarrollar un Plan Integral de Continuidad que permita gestionar incidentes de manera que se garantice una respuesta ordenada, minimizando el impacto en el conjunto de la organización y asegurando el restablecimiento de los procesos que garantizan la prestación de los servicios, con un nivel aceptable en un periodo de tiempo establecido previamente.

La presente política está alineada con el contexto de la organización y permite asegurar que se cumplen los siguientes objetivos relacionados con la continuidad de los servicios prestados:

- Definir y desarrollar los posibles escenarios de desastre corporativos.
- Restablecer las actividades críticas del negocio en un tiempo aceptable.
- Asegurar niveles mínimos de servicio.

2. ALCANCE

Se ha definido el siguiente alcance del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio:

La vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto públicos como privados, así como de las personas que pudieran encontrarse en los mismos. El acompañamiento, defensa y protección de personas físicas determinadas, incluidas las que ostenten la condición legal de autoridad.

Aplica a las sedes de Av. de la Vía Láctea 1, 28830, San Fernando de Henares, Madrid y Av. Manoteras 46 bis, 28050 Madrid.

3. PRINCIPIOS QUE NOS RIGEN

La dirección de CLECE SEGURIDAD, consciente de la importancia de la continuidad de negocio en el ámbito empresarial, asume y dispone principios y compromisos con respecto a esta cuestión que se indican a continuación.

- Asegurar que se establecen objetivos de continuidad de negocio, siempre alineados con la estrategia de la empresa.
- Asegurar que los requisitos de continuidad de negocio se integran en los procesos de la organización.
- Asegurar los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión.
- Comunicar la importancia de una gestión de continuidad de negocio eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión.
- Asegurar que el sistema de gestión de continuidad de negocio consigue los resultados previstos.
- Dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de continuidad.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión.
- Apoyar a los roles pertinentes para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.
- Cumplir los requisitos legales aplicables.
- Formar y concienciar a todos los empleados en materia de continuidad de negocio.
- Satisfacer las expectativas y necesidades en materia de continuidad de clientes, empleados, proveedores y demás partes interesadas.
- Gestionar adecuadamente todas las incidencias ocurridas.
- Informar a todos los empleados de sus funciones y obligaciones y de su responsabilidad de cumplirlas.

Para asegurar el correcto desempeño en materia de continuidad de negocio y cumplir con los objetivos y requisitos establecidos, la dirección de CLECE SEGURIDAD ha designado un Responsable y un Comité de Continuidad de Negocio, que velarán por el cumplimiento de las directrices marcadas por la presente política en relación a la continuidad de negocio.

4. COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y MEJORA CONTINUA

El desarrollo de planes de continuidad de negocio alineados con el contexto de los sistemas y procesos de la organización, comprobando su eficacia periódicamente a través de pruebas y auditorías anuales, permite mejorar la planificación de los recursos para garantizar la continuidad de negocio e incorporar las mejores prácticas en las actuaciones para cumplir de forma sistemática, continua y eficiente los objetivos de continuidad definidos frente a los cambios internos y externos, implicando beneficios como:

- Mejora del resultado operacional de la empresa.
- Reducción de riesgos.
- Reducción de costes.
- Reducción de tiempos de inactividad.
- Mejora en la competitividad.
- Preservar las necesidades e intereses de los clientes, del personal de la compañía y de otras partes interesadas relevantes de CLECE SEGURIDAD.
- Mayor eficacia operativa.
- Protección de los bienes materiales y el “know how” del negocio.

Para la consecución de los objetivos, la continuidad de negocio se gestiona a través de los siguientes procesos generales del sistema:

- **Análisis de impacto en el negocio (BIA).** Cuantifica la gravedad que supone la interrupción de los procesos de CLECE SEGURIDAD contenidos en el alcance del sistema.
- **Análisis y gestión del riesgo.** Desarrolla el estudio y la evaluación de los riesgos que puedan poner en peligro la continuidad del negocio. Asimismo, se aplicarán las medidas necesarias para mitigar estos riesgos en base a su criticidad.
- **Estrategias de recuperación.** Posibilitan restablecer los procesos y servicios críticos de la empresa en tiempos aceptables.
- **Crear e implementar planes de continuidad.** Describen y gestionan la operativa necesaria para restablecer las actividades de la compañía.
- **Gestionar e implementar los planes de gestión de crisis.** Desarrollan los procesos de comunicación y escalado de responsabilidades e información ante una crisis.
- **Gestión de pruebas.** Permite a la compañía estar preparada para dar respuesta ante la ocurrencia de incidentes reales.
- **Seguimiento y actualización.** 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 sistema.

- **Formación y concienciación.** Asegurando que se imparten los conocimientos necesarios y se conciencia adecuadamente al personal sobre sus responsabilidades y funciones en el sistema de continuidad de negocio.
- **Mejora Continua,** estableciendo la necesidad y compromiso de realizar la mejora y evolución continúa del sistema, acondicionándose a los cambios tanto internos como externos, logrando un correcto desempeño de la organización de forma continua y proactiva.

La Dirección de CLECE SEGURIDAD velará por el cumplimiento del presente documento en la organización asegurando así un desempeño eficaz del sistema de gestión. Para poder alcanzar con éxito los objetivos, la dirección de CLECE SEGURIDAD ha establecido una estructura de gestión para coordinar de forma consistente y controlar de forma responsable la implantación y operativa de la continuidad de negocio, que incluirá un Comité de Continuidad de Negocio y un Comité de Crisis.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Se definen los siguientes roles y responsabilidades en el marco del SGCN de CLECE SEGURIDAD:

- **Comité de Continuidad de Negocio**

El Comité de Continuidad de Negocio es el encargado de realizar las siguientes funciones dentro del SGCN:

- Apoyar al Responsable del SGCN para que sus decisiones sean llevadas a cabo con éxito.
- Coordinar y gestionar todos los servicios prestados por la organización incluidos en el alcance del sistema.
- Decidir, tras las revisiones del sistema, aquellas acciones necesarias para la mejora continua.
- Revisar la Política de SGCN anualmente o cuando se produzcan cambios significativos en la misma.
- Analizar los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos del sistema.
- Definir el enfoque que se debe dar a la evaluación y gestión de riesgos para la consecución de los objetivos definidos.
- Asegurar que se gestionan las actividades de la empresa conforme a los requisitos legales y regulatorios vigentes.

- El comité, ejercerá de dueño de los riesgos detectados en los análisis de riesgos realizados en CLECE SEGURIDAD
- Para ello, se asegurará de la correcta realización del análisis de riesgos, el establecimiento del nivel de riesgo aceptable, la aprobación del plan de tratamiento de riesgos y la aceptación de los riesgos residuales (reevaluación de riesgos), todo ello, disponiendo de conocimientos sobre la metodología de análisis de riesgo.
- El Comité de Continuidad de Negocio se reunirá de manera ordinaria el número de veces que estimen sus integrantes, pero al menos dos veces al año para verificar el correcto funcionamiento del SGCN. En caso de que el Comité lo considere oportuno y debido a circunstancias que así lo requieran, se podrán convocar tantas reuniones extraordinarias como sea necesario.
- Para convocar de manera formal una reunión de Comité de Continuidad de Negocio, el encargado será el Responsable del SGCN. Para ello se enviará la convocatoria por correo electrónico a todos los componentes del Comité, así como a aquellas personas que se consideren oportunas, indicando el orden del día con todos los puntos a tratar en dicha reunión.
- Las conclusiones acordadas en las reuniones del Comité quedan documentadas en un acta, la cual es enviada a todos los asistentes a la reunión y guardada como evidencia de la asistencia y registro del funcionamiento de este. Si en el plazo de 14 días no se indica lo contrario por parte de alguno de los integrantes del comité, el acta se considera formalmente aprobada o el acta se aprobará en la siguiente reunión del Comité (elegir una de las dos o cualquier otra que se considere).
- Las actas se archivan por el Responsable del SGCN como evidencia documental de las decisiones tomadas por parte del Comité.

Integrantes: José Luis Hidalgo y Concepción Fernández.

- **Responsable del SGCN**

El responsable de la gestión del SGCN tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Llevar a cabo la actualización de la Política del SGCN.
- Realizar las convocatorias del Comité de Continuidad y proporcionar el registro y archivado de sus actas de reunión.
- Almacenar la información, relativa al SGCN, facilitada por las unidades.
- Fomentar en la organización y en sus partes interesadas, el conocimiento del SGCN de CLECE SEGURIDAD y promover la formación en materia de Continuidad de Negocio.

- Participar y liderar las campañas periódicas de formación y concienciación en materia de Continuidad de Negocio.
- Gestionar los repositorios documentales soportes del cuerpo de información de la Continuidad de Negocio.
- Supervisar el desempeño del SGCN.
- Registrar y actualizar las métricas e indicadores relacionados con el SGCN.
- Registrar y actualizar los objetivos relacionadas con el SGCN.
- Supervisión de realización de auditoría interna.
- Gestionar la revisión por Dirección.

Competencias:

- Conocimientos sobre continuidad de negocio e ISO22301.
- Conocimiento de los servicios prestados por la entidad y de los departamentos implicados en el sistema, siendo necesario tener conocimientos técnicos suficientes para tratar aspectos relevantes del funcionamiento de los procesos y servicios.

Asignado a: Concepción Fernández

• **Responsable de Continuidad de Negocio**

El responsable de continuidad tendrá las siguientes funciones:

- Validar de forma periódica con la Dirección, la información relacionada con los procesos críticos.
- Orientar a las unidades con procesos críticos censados, en la elaboración de sus Análisis de Impacto de Negocio, (BIA, por sus siglas en inglés).
- Comprobar la información proporcionada por las unidades, para asegurar la existencia de procedimientos de recuperación adecuados a su criticidad.
- Revisar el conjunto de amenazas a la Continuidad de Negocio a las que se enfrenta la Organización y mantener actualizado el Análisis de Riesgos.
- Identificar alternativas y realizar propuestas que permitan la reducción o mitigación del riesgo de Continuidad de Negocio.
- Definir, mantener actualizadas y realizar la revisión anual periódica de las Estrategias de Continuidad de Negocio.

- Activar y utilizar la herramienta soporte del SGCN y aportar conocimiento y criterio con su equipo en materia de Planes de Respuesta.
- Facilitar a los intervinientes en los diferentes Planes de Recuperación de Actividades, la información que les permita documentar la operativa de recuperación de los procesos críticos. (Los Planes de Recuperación de Actividades).
- Velar por la disponibilidad de los activos críticos necesarios para la recuperación en caso de incidentes disruptivos.
- Crear el calendario y los contenidos del Plan de Pruebas y gestionar su ejecución.
- Participar y guiar la ejecución de las pruebas.
- Obtener la evidencia de la realización de las pruebas de los Planes de Continuidad y su nivel de aprovechamiento.
- Realización y revisión de los informes de aprovechamiento y mejora derivados de las pruebas y su presentación a la dirección.
- Participar en el Comité de Crisis en caso de incidente disruptivo.
- Realizar la revisión anual del Plan de Gestión de Crisis o promover esta cuando se produzcan cambios significativos en la organización.
- Registrar y revisar los incidentes de Continuidad de Negocio y mantener un control de los mismos, incluyendo registro de las medidas y decisiones tomadas, mediante actas y registros.
- Gestionar la resolución de incidencias y la implantación de mejoras continuas en los Planes y por extensión, en el SGCN.

Competencias:

- Conocimientos sobre continuidad de negocio e ISO22301.
- Conocimiento de los servicios prestados por la entidad y de los departamentos implicados en el sistema, siendo necesario tener conocimientos técnicos suficientes para tratar aspectos relevantes del funcionamiento de los procesos y servicios.

Asignado a: Concepción Fernández

- **Auditor Interno**

Se asignan al responsable de Auditoría interna las siguientes responsabilidades en relación al SGCN:

- Determinar si el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio se ha implementado y mantenido de forma adecuada, tomando como referencia la norma ISO 22301.
- Evaluar la eficiencia y eficacia del SGCN en el cumplimiento de su política y objetivos.
- Cumplir con el programa de auditorías internas del SGCN.

Competencias:

- Conocimientos de continuidad de negocio, ISO 22301.
- Haber realizado al menos 2 auditorías completas de Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio basados en la ISO 22301.
- Independencia de las áreas y funciones auditadas.

- **Personal integrante de los diversos Planes y pruebas de Continuidad**

En materia de Continuidad, las responsabilidades de los integrantes de los Planes de Continuidad se asignan a diferentes perfiles, a los que se asocia siempre una persona responsable y un suplente. Se identifican las siguientes responsabilidades de forma genérica a todos los integrantes:

- Ejecutar los planes de recuperación en los tiempos establecidos.
- Informar al responsable del Plan de Continuidad de la ejecución del mismo.
- Participar en las pruebas de Continuidad de Negocio que se le requiera.
- Realizar la comunicación y colaborar en el registro de las incidencias detectadas en los planes de recuperación.
- Ayudar a la resolución de las incidencias para la mejora continua del Plan.

Competencias:

- Conocimiento del SGCN implantado en la Compañía.
- Las propias de cada puesto de trabajo.

- **Responsables de los procesos de negocio incluidos en el alcance del SGCN:**

Las funciones de los responsables de los procesos de negocio son:

- Participar en el BIA anual.
- Participar en el Análisis de Riesgos.
- Participar en la elaboración del plan de tratamiento de riesgos, así como conocer el riesgo residual asociado a dicho proceso de negocio.
- Colaborar en la creación de planes de continuidad asociados, así como ejecución de los mismos cuando sea necesario.
- Asistir al Comité de Gestión de Crisis o al Comité de Continuidad cuando se requiera.
- Disponer y gestionar la información clave soporte del SGCN:
 - Personal crítico
 - Proveedores críticos
 - Aplicaciones, sistemas y servicios TI críticos.
 - Sedes de contingencia

Competencias:

- Conocimiento del SGCN implantado en la compañía.
- Conocimientos propios de su área operativa.