



Política de continuidad de negocio en el marco del Sistema de Gobierno

Grupo

Mutua Madrileña

22 de diciembre de 2021

Índice de Contenido

I. INTRODUCCIÓN	5
1. ANTECEDENTES	5
2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA	5
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
4. DIRECTRICES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO	7
II. GOBERNANZA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	7
1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	7
III. ESTRATEGIA, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	12
1. DEFINICIÓN DE ALCANCE Y OBJETIVOS DEL SGCN	12
2. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	12
3. VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.....	13
4. REVISIÓN	14

Este documento ha sido elaborado para el uso exclusivo del grupo mercantil encabezado por Mutua Madrileña (en adelante, Grupo societario Mutua Madrileña o el Grupo) y para sus filiales.

Política de Continuidad de Negocio

Fecha de primera aprobación:	17 de diciembre de 2015
Responsable de edición y revisión	Dirección de Control de Riesgos
Idiomas disponibles:	Español

Registro de revisiones

Las diferentes revisiones del presente documento serán anotadas en este registro, incluyendo el número de versión, revisión, fecha de publicación, principal causa de la revisión, y los responsables de su aprobación y revisión:

Versión	Fecha	Modificaciones	Revisado Por	Aprobado Por	Detalle
1.0	26/06/2015	Edition	Area	Órgano de Administración	N/A
2.0	22/10/2015	Revisión	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	N/A
3.0	17/12/2015	Revisión	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	N/A
4.0	09/03/2017	Revisión	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	N/A
5.0	02/01/2018	Revisión	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	1. Inclusión del detalle de empresas incluidas en el alcance del SGCN (p.6) 2. Asignación de la gestión de las emergencias al área de Prevención (p.5)
6.0	14/03/2019	Revisión	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	1. Revisión del detalle de empresas incluidas en el alcance del SGCN (p.7 y detalles de Globalis eliminados por integración societaria)

					2. Actualización de requerim. Normativos (Pag 5). 3. Inclusión de alineamiento entre objetivos estratégicos y SGCN (pág 6).
7.0	24/07/2019	Incorporación de cambios significativos	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	Incorporación de cambios significativos en las funciones del comité de Riesgos, Dirección de Sistemas y Dirección de Comunicación. Incorporación del principio de coordinación y responsabilidad Incorporación del Comité de Crisis
8.0	23/12/2020	Revisión	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	Cambios meramente formales
9.0	22/12/2021	Incorporación de cambios significativos	Dirección de Control de Riesgos	Órgano de Administración	Ampliación del detalle del alcance de la política, por tipología de compañía. Directrices y principios

La revisión de esta política ha sido realizada por:

- Los miembros del Comité de Dirección han revisado y analizado el contenido de esta política.
- Dirección de Control de Riesgos: ha supervisado la coherencia de la política con la estructura del Grupo, la dimensión y las particularidades de las entidades que son parte de este, garantizando además el desarrollo de los procesos aquí descritos.
- Cumplimiento Normativo, la Dirección de Regulación y Secretaría General han verificado que esta política contiene todos los elementos fundamentales requeridos por la normativa vigente que le aplica.
- Comité de Riesgos: ha revisado, analizado y dado opinión favorable con carácter previo a su elevación a los Órganos de Administración.

POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA Y SOCIEDADES DE SU GRUPO

I. INTRODUCCIÓN

La presente política se enmarca en el Sistema de Gobierno establecido por el Grupo Mutua Madrileña para el conjunto de entidades aseguradoras y todas aquellas empresas del Grupo en las que sea necesaria la aplicación de un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio. Los aspectos comunes y generales que definen el marco del Sistema de Gobierno se encuentran recogidos en la Política de Gestión de Riesgos, por tanto, en esta política se incluyen sólo aquellos específicos a la misma.

En concreto, en materia de Continuidad de Negocio encontraremos dentro del apartado I. Cuestiones Generales del Sistema de Gobierno, de la política de Gestión de Riesgos, los siguientes aspectos: ámbito de aplicación, aplicación del principio de proporcionalidad, entrada en vigor, actualización y responsabilidades

1. Antecedentes

Si bien las referencias normativas de la Política de Continuidad de Negocio no gozan de la amplitud de otras políticas asociadas a la Función de Riesgos, la Política de Continuidad de Negocio encuentra su fundamento de forma más clara en el artículo 258.3 del Reglamento Delegado de Solvencia II (sin perjuicio del artículo 41 de la Directiva de Solvencia II), donde dice:

“Las empresas de seguros y reaseguros establecerán, aplicarán y mantendrán una política de continuidad de las actividades dirigida a garantizar que, en caso de sufrir alguna interrupción en sus sistemas y procedimientos, se preserven los datos y funciones esenciales y se mantengan las actividades de seguro y reaseguro o, de no ser posible, que tales datos y funciones se recuperen oportunamente y sus actividades de seguro o reaseguro se reanuden oportunamente”.

La normativa específica a la contemplada en la Política de Gestión de Riesgos aplicable a esta Política es la siguiente:

- Real Decreto 1464/2018, de 21 de diciembre, por el que se desarrollan el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y el Real Decreto-ley 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de mercado de valores, y por el que se modifican parcialmente el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifican parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.
- Norma ISO 22301: Gestión de la continuidad de negocio, como una normativa internacional que identifica los fundamentos de un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, estableciendo el proceso, los principios y la terminología de gestión de continuidad de negocio. Proporciona una base de entendimiento, desarrollo e implantación de continuidad de negocio dentro de la organización, dotando a la misma de un marco que asegura la continuidad de los procesos y funciones críticas en circunstancias de contingencia, a la vez que protege a sus empleados y su reputación.

2. Objetivo de la Política

El objetivo de la presente Política es establecer el marco general necesario, con sus principios y características generales, para garantizar la implantación de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (en adelante, SGCN) eficaz.

En este sentido, el Grupo MM ha procedido a redactar esta Política con el fin de garantizar la implantación, desarrollo, operación, mantenimiento, revisión y prueba en ciclo de mejora continua del SGCN, que permitan la consecución de los siguientes objetivos:

1. Determinar el sistema de gobierno relativo al Sistema de Continuidad de Negocio que permita una gestión y supervisión integral de todos sus componentes organizativos, operativos, tecnológicos y de comunicación.
2. Identificar los Riesgos de Continuidad de Negocio de Mutua Madrileña.
3. Mitigar esos Riesgos, implantando estrategias de recuperación que permitan la - continuidad de los servicios prestados a nuestros clientes, en el menor tiempo posible, tras una interrupción.
4. Mejorar de forma continua el Sistema, incrementando sus niveles de eficiencia y eficacia mediante pruebas y formaciones oportunas.

3. Ámbito de aplicación

Respecto al alcance de la presente Política, debemos distinguir entre:

- **Mutua Madrileña y las filiales íntegramente participadas y controladas en las que**, en virtud de los contratos de apoyo a la gestión, por los cuales se centralizan para algunas empresas las áreas de soporte y algunos servicios, **comparten espacios de trabajo, recursos humanos y activos tecnológicos, por lo que tienen un sistema de continuidad de negocio común.**

Estas sociedades, además de Mutua Madrileña, son:

- Autoclub Mutua Madrileña, S.L.U.
- Sergesi SYG, A.I.E.
- Mutuactivos, S.A.U. SGIIC
- Mutuactivos Pensiones, SGFP, S.A.U.
- Mutuactivos Inversiones. A.V. S.A.
- Inmomutua Madrileña, S.L.U.
- Mutuamad Innovación, S.A.U.
- Mutuamad Sharing, S.L.U.
- Mutuamad Inversiones, S.A.U.

Les será de aplicación toda la política, en tanto en cuanto la gestión de la continuidad de negocio será llevada a cabo y controlada desde la matriz.

- **Filiales controladas aseguradoras con un sistema de gestión propio**

Se unirán a lo desarrollado en la presente política, con las necesarias adaptaciones a las especificidades de cada empresa y país, en la medida en que desarrollen sus propias políticas, respetando tanto los principios como las directrices que contiene. La presente Política.

En este sentido, además de guiarse por los mismos principios, entre otras cosas, deberán seguir una estrategia, procesos y procedimientos similares, que redunde además de en un adecuado reporting de grupo, una estructura similar de funciones, asegurándose que se produzca un adecuado sistema de supervisión de los riesgos, con la necesaria separación de funciones entre las diferentes líneas de defensa y que los órganos de administración y control tengan las funciones que se les supone.

- Respecto al **resto de empresas**, deberán seguir los principios de esta política en la gestión de la continuidad de negocio, buscando una adecuada gestión de estos riesgos.

4. Directrices y principios del sistema de gestión de la continuidad de negocio

De acuerdo, y en desarrollo, con los objetivos definidos en el apartado 2, el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio implantado en el Grupo MM en base a esta Política, asume el cumplimiento de las siguientes **directrices** de funcionamiento:

1. Proporcionar sus servicios a sus clientes dentro de los parámetros de tiempo, forma y calidad mínimos exigidos y previamente acordados, garantizando a su vez, la vuelta a la normalidad de las actividades causando la menor repercusión posible en todos los grupos de interés.
2. Incorporar la Continuidad de Negocio dentro de la Cultura del Grupo.
3. Apoyar, mantener, soportar, divulgar, apadrinar y patrocinar tanto a nivel estratégico, táctico como operativo su Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
4. Proteger la reputación e imagen de Marca de todas las empresas del Grupo.

Principios que deberán amparar el cumplimiento de los objetivos y directrices expuestos en esta Política y que deben ser respetados y asumidos por todas las compañías del Grupo::

- Principio de Garantía, proporcionando todos los recursos necesarios para la constitución, implantación, mantenimiento y evolución del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio y sus funciones derivadas.
- Principio de Concienciación, apoyando la promoción, conocimiento y sensibilización en materia de Continuidad de Negocio entre sus empleados y empresas del Grupo.
- Principios de Implantación y Mantenimiento, facilitando la implantación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, así como velando por el mantenimiento del mismo.
- Principio de Verificación, realizando las pruebas periódicas necesarias para contrastar el correcto funcionamiento de los planes a la par que instruir a los grupos técnicos y de negocio involucrados en las actividades de Continuidad de Negocio.
- Principio de Mejora Continua, estableciendo la necesidad y compromiso de realizar la mejora y evolución continua del SGCN, acondicionándose a los cambios tanto internos como externos.
- Principio de Coordinación y Responsabilidad, definiendo e implantando las herramientas de colaboración y comunicación entre las diferentes funciones y direcciones involucradas y garantizando el compromiso de todas y cada una de ellas en la consecución de los objetivos del SGCN.

II. GOBERNANZA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Funciones y responsabilidades

1.1. Órganos de Administración

El Órgano de Administración (Consejo de Administración de Mutua Madrileña), es el máximo y último responsable del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio. Entre sus responsabilidades se encuentran:

- Garantizar la existencia de medios humanos y técnicos adecuados y suficientes para el correcto funcionamiento de los sistemas de continuidad de negocio.

- Establecer el perfil y estrategia de riesgos tanto a nivel individual como de Grupo, supervisar su correcta implantación y verificar su adecuación con la estrategia de negocio del Grupo.
- Garantizar la eficacia de dicho sistema, lo que incluye el establecimiento del perfil de riesgo y la aprobación de las principales estrategias y políticas de gestión relativas al mismo.

1.2. Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Corresponde a la Comisión supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos de la entidad, incluyendo los riesgos de continuidad de negocio. A tales efectos, y cuando lo considere necesario, podrá presentar recomendaciones o propuestas a los órganos de administración.

1.3. Comité de Riesgos

Las funciones generales del Comité de Riesgos de Mutua Madrileña en relación con el sistema de gestión del riesgo operacional y, como parte de este, de la gestión del riesgo de continuidad de negocio, están contempladas en los apartados generales recogidos en la Política de Gestión de Riesgos y de Riesgo Operacional.

Respecto al aspecto específico de los riesgos de continuidad de negocio, el Comité de Riesgos estará informado de los principales aspectos e involucrado en su gestión a través del Subcomité de Riesgos.

También propondrá al Comité de Dirección el apetito de riesgo en este aspecto.

1.4. Subcomité de Riesgos

Este órgano, con funciones preparatorias de los asuntos del Comité de Riesgos, es el encargado de supervisar los riesgos, así como el reporting relacionado con los mismos, no incluidos en otros comités de los que reportan al Comité de riesgos.

En relación a las funciones sobre el riesgo de continuidad de negocio, tendrá las siguientes:

- Revisar, en el caso de que se produzcan cambios:
 - En la metodología, el alcance, el contexto, las partes interesadas y el modelo de comunicación con las mismas.
 - En los roles, funciones, ámbitos de actuación, modelo de relación, modelo de gobierno y reglas de integración del SGCN.
 - Regulatorios con impacto en las obligaciones de Continuidad de Negocio con la información aportada por el área responsable de la actualización normativa.
- Revisar con periodicidad al menos anual:
 - El cumplimiento de objetivos alcanzados en el ejercicio anterior.
 - La planificación anual de las actividades de continuidad de negocio.
 - Las pruebas de verificación del sistema y los resultados de su ejecución.
 - El resultado del análisis de riesgos y del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA, por sus siglas en inglés).
 - El Plan concienciación y formación en Continuidad.
 - Los planes de acción, de subsanación y de mejora continua y sus resultados.
 - El registro de incidentes de continuidad, sin perjuicio de que en caso de que se produzca uno significativo se comunique en el siguiente Comité convocado.
 - Los informes de revisión de proveedores de Alto impacto relacionados con la continuidad de negocio.
 - Los planes de continuidad, planes de contingencia y planes de comunicación de crisis.

- A través del seguimiento realizado de los puntos anteriores, desarrolla las siguientes funciones:
 - Supervisa los mecanismos de gobernanza, de control interno y de riesgos que configuran el sistema y el cumplimiento de esta Política, así como el correcto funcionamiento de todas las unidades organizativas que tienen encomendada su gestión y la coordinación entre ellas.
 - Promueve la adopción de las medidas oportunas para mantener el sistema dentro de la estrategia definida por el Órgano de Administración.
- Analiza y revisa la correcta ejecución del proceso de identificación de los impactos en el negocio (BIA), de las medidas de mitigación y gestión establecidas del mismo, las pruebas de verificación de sistema y los resultados de su ejecución y la adecuada documentación y consistencia de los elementos que componen el sistema.
- Define y propone los planes de acción y medidas que sean precisos para la mejora de la eficacia y la solidez del sistema y realiza el seguimiento de las medidas adoptadas para su implantación, verificando que se realizan en tiempo y forma las acciones de mejora definidas.

Su composición se recoge en la política de gestión de riesgos.

1.5. Comité de Seguridad de la Información y Riesgos Tecnológicos

El Comité de Seguridad de la Información y Riesgos Tecnológicos es un órgano que reporta al Comité de Riesgos los principales puntos del seguimiento de los riesgos que le compete. Facilitará la aplicación y realizará la supervisión de las funciones de la continuidad de los servicios TI, sin perjuicio de las atribuciones de competencias del Subcomité de Riesgos.

Su composición se recoge en la Política de Seguridad de la Información y Riesgos Tecnológicos.

1.6. Consejero Delegado y Dirección General

Impulsan la aplicación en la entidad del sistema de continuidad de negocio, definiendo las estructuras, líneas y mecanismos de información y reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad necesarios para la consecución de los objetivos del sistema.

1.7. Comité de Crisis

El Comité de Crisis, dentro de la dirección de la entidad, es un órgano encargado de gestionar las situaciones de crisis, de cualquier naturaleza, no sólo de continuidad de negocio, tomando las medidas necesarias para la mitigación de los impactos negativos para el Grupo MM, con una metodología única en el Grupo y aplicando los protocolos, procesos, planes y medios aprobados y en los tiempos de recuperación, prioridades y estrategia definidos.

La presidencia de este comité corresponde al Director General y está integrado por los siguientes miembros:

- Director General Adjunto de Tecnología y Personas
- Subdirector General de Ecosistemas
- Subdirector General de Negocio Asegurador y Movilidad
- Subdirector General de Negocio Patrimonial
- Subdirector General de Comunicación, Relaciones Institucionales y RSC
- El Gerente de la Función de Continuidad de Negocio, que actúa como secretario y facilitador, sin voto en las decisiones.
- Durante las reuniones del comité, se podrán incorporar, a demanda de sus miembros, perfiles clave en función de los procesos y/o activos afectados.

1.8. Comité de Dirección

Establece un entorno de gestión de los riesgos de continuidad de negocio que asegure que el mismo permanece dentro de la estrategia y niveles establecidos en el Grupo.

Determina, identifica y aprueba el Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) de la entidad y las medidas de mitigación y gestión del sistema (mecanismos de recuperación, estrategia de respuesta...) realizadas por las unidades operativas y de soporte y vela por que éstas realicen una adecuada actualización y documentación de los mismos.

El Comité de Dirección estará informado sobre los aspectos esenciales de la evolución del sistema de continuidad de negocio.

Determina los miembros y suplentes de Comité de Crisis.

1.9. Subdirección General Financiera y de Riesgos

Impulsa la aplicación en la entidad del sistema de continuidad de negocio, promoviendo las medidas oportunas para su desarrollo efectivo y el adecuado seguimiento.

1.10. Dirección de Control de Riesgos

Facilita la aplicación del sistema de continuidad de negocio mediante el establecimiento de una unidad especializada en dicha materia. Dicha unidad es la Gerencia de Continuidad de negocio que está integrada en el Área de Riesgo Operacional.

Propone al Comité de Riesgos los objetivos de eficiencia del SGCN y define, dirige y supervisa el proceso de identificación y de evaluación del impacto en el negocio ante una interrupción del servicio BIA y los riesgos presentes y emergentes que impactan en el mismo. Se encarga de elaborar las propuestas establecidas dentro de su ámbito de actuación que se elevarán para decisión de los órganos establecidos en esta Política.

Analiza y propone los medios a aplicar para que, en caso de sufrir alguna interrupción en sus sistemas y procedimientos, se preserven los datos y funciones esenciales y se mantengan las actividades de seguro y reaseguro o, de no ser posible, que tales datos y funciones se recuperen oportunamente y sus actividades de seguro o reaseguro se reanuden oportunamente.

Coordina la documentación del sistema de continuidad de negocio y los planes de acción de mejora continua.

Declara la activación del plan de contingencia y de la dirección y coordinación de la puesta en marcha de los planes y realización de las convocatorias del Comité de Crisis, si tras la evaluación del impacto y consecuencias de los incidentes, fuese necesario.

Dirige y coordina el mantenimiento de un registro de incidentes de continuidad.

Informa oportunamente a los Órganos de Administración, a la Dirección y al Comité de Riesgos sobre los resultados de los análisis realizados y de la evolución del sistema.

Supervisa las actividades de continuidad de negocio realizadas en las filiales y coordina las acciones necesarias para el adecuado cumplimiento de las obligaciones a nivel de Grupo.

Actúa como órgano asesor del Órgano de Administración, de la Dirección y del Comité de Riesgos en las materias anteriores.

1.11. Dirección de Tecnología

Realiza los análisis y evaluación de los riesgos tecnológicos (físicos y técnicos), Ciber-riesgos y de comunicaciones que impactan en el Sistema de Continuidad y establece los controles y

medidas para una adecuada gestión y eficiencia del sistema en consonancia con la estrategia definida por la entidad, definiendo los objetivos de eficiencia de los planes de Crisis que sean de su competencia.

Propone al Comité de Riesgos las pruebas a realizar relativas a los planes de contingencia en Sistemas y Comunicaciones (DRP), para garantizar su eficiencia y adecuación a los requerimientos del Negocio, ejecutando y colaborando en las pruebas que impacten en su ámbito de actuación e informa de los resultados de las mismas.

Define planes de acción de mejora sobre las deficiencias detectadas e informa al Comité de Riesgos de la implantación de las mismas.

Define y mantiene el catálogo de recursos tecnológicos asignados a procesos de negocio (CMDB) consistente con el BIA y la estrategia definida del SGCN.

Comunica a la mayor brevedad posible a la Función de Continuidad de Negocio de las posibles incidencias que detecte en los sistemas y comunicaciones con objeto de activar y/o predisponer los mecanismos y acciones previstos en el Sistema de Continuidad de Negocio.

Facilita a la Función de Continuidad de negocio la información sobre aquellos planes informáticos y de comunicación previstos que puedan impactar en el Sistema de Continuidad y la documentación relativa a los riesgos, controles, medios y pruebas realizadas con el objetivo de que ésta puede mantener dicho sistema documentado y adecuadamente coordinado e integrado.

Dota al SGCN de los medios técnicos para que, en caso de sufrir alguna interrupción en sus sistemas y procedimientos, se preserven los datos y funciones esenciales y se mantengan las actividades de seguro y reaseguro o, de no ser posible, que tales datos y funciones se recuperen oportunamente y sus actividades de seguro o reaseguro se reanuden oportunamente, según los criterios definidos en el Análisis de Impacto corporativo.

1.12. Dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC

Realiza los análisis y evaluación de los riesgos relativos a los sistemas y medios de comunicación externos que impactan en el Sistema de Continuidad y establece los controles y medidas para una adecuada gestión y eficiencia del sistema en consonancia con la estrategia definida por la entidad, definiendo los objetivos de eficiencia de los planes de Crisis que sean de su competencia.

Propone al Comité de Riesgos las pruebas a realizar relativas a los planes de Comunicación de Crisis para garantizar su eficiencia y adecuación a los requerimientos del Negocio, ejecutando y colaborando en las pruebas que impacten en su ámbito de actuación e informa de los resultados de las mismas.

Define planes de acción de mejora sobre las deficiencias detectadas e informa al Comité de Riesgos de la implantación de las mismas.

Comunica a la mayor brevedad posible a la Función de Continuidad de Negocio de las posibles incidencias que detecte con objeto de activar y/o predisponer los mecanismos y acciones previstos en el Sistema de Continuidad de Negocio.

Facilita a la Función de Continuidad de negocio la información y la documentación relativa a los riesgos, controles, medios y pruebas realizadas con el objetivo de que ésta puede mantener dicho sistema documentado y adecuadamente coordinado e integrado.

Dota al SGCN de los canales de comunicación alternativos necesarios para que, en caso de sufrir alguna interrupción en sus sistemas y procedimientos, se reduzca el impacto en los clientes y reputacional, y se informe a las partes interesadas.

1.13. Unidades Operativas

De acuerdo a los procedimientos, metodologías y con el soporte de la Función de Continuidad de Negocio, son las responsables de la identificación y evaluación de los riesgos de continuidad de negocio, del establecimiento de los controles y las medidas oportunas para su mitigación, de colaborar en la documentación de los mismos así de informar a la mayor brevedad posible a la Función de Continuidad de Negocio de cualquier modificación en los procesos y medios que tengan previstos y de las incidencias que afecte al normal desarrollo de sus actividad que impacte en el SGCN.

Colaboran en los procesos de crisis de acuerdo a los planes y procesos establecidos y a las instrucciones que reciban de la Función de Continuidad y/o del Comité de Crisis.

III. ESTRATEGIA, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1. Definición de Alcance y Objetivos del SGCN

La Función de Continuidad es la encargada de colaborar y dar soporte en la definición y actualización del alcance y los objetivos generales del SGCN, así como de los objetivos específicos relacionados con la eficiencia de los planes implantados para aminorar el riesgo y adaptar el SGCN a la realidad societaria del Grupo.

Con dicho fin, la Función de Continuidad elabora un documento de contexto de la organización para el que puede solicitar información adicional al resto de las áreas implicadas en el SGCN.

El principal objetivo del SGCN, es garantizar la conservación y continuidad de los negocios de Grupo Mutua en el caso de sufrir un incidente disruptivo, manteniendo operativos los procesos, o recuperando la operatividad en el menor tiempo posible, reduciendo de este modo los impactos operacionales, económicos, legales y reputacionales que pudieran producirse.

Para la consecución de este objetivo, debe dotar a la organización de una respuesta eficiente o resiliencia, que permita salvaguardar los intereses de los principales clientes y demás partes interesadas, la reputación, la marca y las actividades creadoras de valor.

El SGCN, ofrece soluciones para la gestión de la continuidad, permitiendo reducir las probabilidades y los impactos de una interrupción inesperada que afecte a la organización, ayudando a prepararse frente a este tipo de contingencias que afectan a la actividad de la organización, adaptándose a las circunstancias particulares e independientemente del tamaño, el alcance o la complejidad de los productos o actividades que desarrolla Grupo MM.

2. Identificación del riesgo

La Función de Continuidad dirige y coordina las siguientes actividades encaminadas a identificar los Riesgos que pueden afectar a la continuidad de Negocio de Mutua Madrileña

2.1. Análisis de Riesgos

Proceso de diseño del catálogo de Riesgos que puedan afectar a la correcta prestación del servicio, con los estándares de calidad definidos por Mutua.

Para tal fin, se realizará una recopilación de fuentes externas -informes, publicaciones, noticias...- e internas. -encuestas a directivos y responsables de procesos-. Con los datos obtenidos, se analizará la probabilidad de ocurrencia e impacto en el negocio de Grupo Mutua, de los mismos, generando posibles escenarios de riesgo que deberán ser tenidos en cuenta en la elaboración de los planes de Continuidad.

Este análisis de Riesgos se revisará con una periodicidad anual o cuando los cambios en los procesos justifiquen su modificación. Se realizará un análisis integral de Continuidad de Negocio,

incluyendo sus elementos organizativos, operativos, de sistemas y comunicación, que puedan afectar a la correcta prestación del servicio a nuestros clientes y mutualistas.

2.2. BIA (Análisis de Impacto en el Negocio)

Proceso de Análisis del Impacto de incidencias en los diferentes Procesos de Negocio. Se realiza una cuantificación del impacto en 4 dimensiones diferentes: económico, operacional, reputacional y legal.

El BIA se realiza mediante un cuestionario que se distribuye a los corresponsales de riesgo operacional y que es validada por los mandos intermedios. Tras un análisis de la Función de Continuidad dirigido a eliminar sesgos e incorporar una visión de conjunto, se revisa y valida por los directores.

Permite clasificar los procesos en diferentes categorías de criticidad (muy alta, alta, media y baja), y definir tiempos objetivos de recuperación (RTO's). El BIA se revisará con una periodicidad anual o cuando los cambios en los procesos justifiquen su modificación.

Sirve de base para la definición de requerimientos para el SGCN, los DRP (planes de contingencia de Sistemas y comunicaciones) y los Planes de Comunicación de Crisis, que partirán de las especificaciones del BIA, para definir los tiempos y medios adecuados para la recuperación del sistema y asegurar los niveles de servicio definidos.

Tanto el BIA como la visión integral de los análisis de Riesgos se presentarán para su revisión y aprobación por el Comité de Dirección.

2.3. Mitigación y gestión del riesgo continuidad:

Las áreas operativas y de soporte establecerán los controles y las medidas oportunas para mitigar los riesgos de continuidad que se encuentren bajo su ámbito de responsabilidad.

Adicionalmente se definirán y mantendrán planes de mitigación de los impactos y de recuperación del servicio en función de procesos de negocio (procesos críticos y muy críticos definidos en el BIA), escenarios de contingencia (Edificios, proveedores, instalaciones...), y/o ámbitos de actuación (Negocio, Tecnología y Comunicación).

Los planes detallan las actuación y medidas de respaldo que deben activarse para garantizar la operación, en los tiempos de recuperación y con los niveles de servicio definidos en los BIAS.

Para la realización de los planes de recuperación se tienen en cuenta las diferentes dimensiones (Procesos, Personas, Infraestructuras y Organización) necesarias para recuperar los servicios en el tiempo establecido por el BIA.

Los planes de mitigación y de gestión del riesgo de continuidad se realizarán tomando en consideración la estrategia de negocio aprobada por los órganos de administración.

3. Verificación del funcionamiento del sistema

La Función de Continuidad, la Dirección de Sistemas y la Dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC, realizan las siguientes actividades encaminadas a verificar el correcto funcionamiento y la mejora continua del SGCN:

3.1. Realización de pruebas

Coincidiendo con la publicación del Plan Estratégico Corporativo, se realizará una planificación de alto nivel, con el fin de cubrir los aspectos más relevantes del SGCN en un periodo trienal.

Anualmente la Función de Continuidad de Negocio coordinará el proceso de planificación integral de las actividades del sistema que se presentará para su aprobación por el Comité de Riesgos como responsable de la supervisión y verificación de correcto funcionamiento del SGCN.

Anualmente se realizarán, al menos, las siguientes pruebas:

- La Función de Continuidad realiza dos pruebas anuales de alcance significativo y transversal sobre los planes de Continuidad de Negocio de manera que se verifique su correcto funcionamiento en caso de crisis, mejorando y adquiriendo los automatismos necesarios que optimicen el tiempo de reacción, respuesta y recuperación y se implante un proceso de mejora continua de los mismos.
- La dirección de Sistemas realiza al menos una prueba específica anual de alcance significativo sobre los Planes de contingencia (DRP's), con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento, su mejora continua y la adecuación de sus plazos de recuperación a lo definido en el BIA corporativo y colaborará en las pruebas globales sobre el conjunto del SGCN.
- La dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC, realiza al menos una prueba específica anual sobre los planes de Comunicación de Crisis, para garantizar su correcto funcionamiento y su adecuación a lo definido en el BIA corporativo y a la mejora continua del SGCN y colaborará en las pruebas globales sobre el conjunto del SGCN.

Acciones de concienciación, formación y comunicación: la Función de Continuidad realiza acciones de forma periódica, encaminadas a aumentar el conocimiento de los empleados sobre nuestro SGCN. Además, se planifican anualmente acciones de formación para los equipos encargados de la actuación en situaciones de continuidad.

4. Revisión

La Función de Continuidad será la responsable de la debida documentación y registro de:

- El cumplimiento de objetivos alcanzados en el ejercicio anterior.
- El registro de incidentes para su revisión y, de los planes de acción y subsanación que, en su caso, se hayan definido.
- Los informes de auditoría realizados.
- Los informes de revisión de proveedores de Alto impacto.
- Los planes de continuidad, planes de contingencia y planes de comunicación de crisis.
- El resultado de los planes de acción emprendidos.

Con dicho fin, la Función de Continuidad coordinará la elaboración y el registro de esta información con la dirección de Sistemas, la dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC y las áreas operativas, que aportarán toda la información necesaria para la correcta revisión por parte de la Comité de Riesgos.