



Continuidad de Negocio

POL-SI-01

Sistemas de la Información

Histórico de versiones

Versión	Fecha	Autor	Validador	Aprobador	Cambios
1.0	Julio 2020	Departamento IT	Departamento IT	Departamento IT	Versión inicial
1.1	Agosto 2020	Departamento IT	Departamento IT	Departamento IT	Revisión y cambios menores

Referencia a otros documentos

- *POL-SI-02 – Política de uso de la información*

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	OBJETO Y CONTENIDO	4
1.2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
1.3	DISTRIBUCIÓN	4
1.4	ENTRADA EN VIGOR	4
1.5	REVISIÓN DEL DOCUMENTO	4
2	PRINCIPIOS DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO.....	5
3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	6
3.1	FUNCIÓN DEL COMITÉ DE CONTINUIDAD	6
3.2	RESPONSABLE DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.....	7
3.3	RESPONSABLE DE IT	8
3.4	RESPONSABLE DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN.....	8
3.5	RESPONSABLE DE FINANZAS	9
3.6	RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO.....	9
3.7	RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y RECUPERACIÓN.....	9
3.8	COMITÉ DE CRISIS	10
3.13.1.	<i>Presidente del Comité de Gestión de Crisis.....</i>	<i>10</i>
3.13.2.	<i>Miembros del Comité de Gestión de Crisis.....</i>	<i>10</i>
4	CUMPLIMIENTO.....	12
4.1	CONTROL.....	12

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto y Contenido

El objetivo global de la continuidad de negocio de Doctaforum Medical Marketing S.L., en adelante, la Compañía, es realizar los preparativos necesarios y planificar un conjunto de procedimientos que respondan de forma adecuada ante un incidente disruptivo de alto impacto, desde el momento en que se declare el desastre hasta la vuelta a la normalidad, de forma que el impacto sobre el negocio se reduzca al mínimo.

Para ello, la presente política, establece un marco organizativo y procedimental que facilite el desarrollo, implantación, control, revisión, mantenimiento así como la mejora continua del "Plan de Continuidad de Negocio" en Doctaforum Medical Marketing S.L..

1.2 Ámbito de Aplicación

Este procedimiento afecta a cualquier persona o empresa que acceda a la Información de Doctaforum Medical Marketing S.L..

Las empresas pertenecientes a Doctaforum Medical Marketing S.L. seguirán las directrices de la Política "*POL-SI-02 – Política de uso de la información*" así como los documentos que emanen de ésta.

1.3 Distribución

Una vez aprobado, se divulgará a todos los empleados afectados, a través del sistema de gestión documental establecido.

1.4 Entrada en vigor

El presente documento entrará en vigor una vez aprobado formalmente y en la fecha que se indica en su cabecera.

1.5 Revisión del Documento

El presente documento deberá ser revisado con una periodicidad anual, salvo la necesidad de un cambio sobre el mismo.

2 PRINCIPIOS DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Esta política se sustenta en una serie de principios identificados en las necesidades del negocio de la Compañía así como también en el entendimiento de los riesgos asociados. A continuación, se enumeran dichos principios:

- 1 La seguridad y protección del personal, será la primera premisa y objetivo prioritario indistintamente de la situación sin la necesidad de que exista una situación de contingencia.
- 2 La Dirección de Doctaforum Medical Marketing S.L. será la responsable de gestionar los riesgos clave de la continuidad operativa de todos los procesos que hayan sido considerados críticos para la Compañía.
- 3 Doctaforum Medical Marketing S.L. garantizará que el "Plan de Continuidad de Negocio" se desarrolla e implanta de forma adecuada, teniendo en cuenta todas las áreas, proveedores y servicios críticos, así como también los requerimientos legales que tengan que ser tomados en consideración.
- 4 Doctaforum Medical Marketing S.L. garantizará que el "Plan de Continuidad de Negocio" se mantiene actualizado, se revisa, se prueba y, dependiendo del caso, se mejora de forma periódica o ante cambios significativos en premisas, personas, procesos, mercados, tecnología o estructura organizativa. Para lo cual, las distintas áreas de negocio y de soporte de la Compañía, con procesos identificados como críticos, participarán activamente en dicha revisión.
- 5 Las distintas áreas de negocio y/o de soporte de Doctaforum Medical Marketing S.L. nombrarán representantes con la debida experiencia para que formen parte de los Comités y equipos de trabajo que conformarán parte del "Plan de Continuidad de Negocio".
- 6 Doctaforum Medical Marketing S.L. garantizará que todo el personal de las distintas áreas de negocio y de soporte esté informado de las responsabilidades que le competen en el marco de la continuidad de negocio, mediante labores periódicas de formación, divulgación y prueba de las estrategias de recuperación definidas.
- 7 Doctaforum Medical Marketing S.L. garantizará que los procesos críticos son recuperados dentro de los márgenes de tiempo requeridos establecidos dentro del "Plan de Continuidad de Negocio".
- 8 La Dirección garantizará la promoción y divulgación de la capacidad de continuidad de negocio dentro de la cultura de empresa, al igual que el impacto de las estrategias de continuidad en nuevos desarrollos de la Compañía.
- 9 Doctaforum Medical Marketing S.L. garantizará la elaboración de planes de comunicación apropiados, tanto internos como externos, que serán revisados y actualizados de forma periódica o cuando se realicen cambios considerables en la estructura de la empresa.

3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

El "Plan de Continuidad de Negocio" de Doctaforum Medical Marketing S.L. opera con el soporte de los siguientes roles:

- El Comité de Continuidad de Negocio
- El Responsable de Continuidad de Negocio
- El Responsable de IT
- El Responsable de Personas y Organización
- El Responsable de Finanzas
- El personal que participa de forma activa en las estrategias de recuperación definidas para la empresa.

3.1 Función del Comité de Continuidad

- Apoyar al Responsable de continuidad de negocio 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.
- Aprobar y revisar la presente política anualmente o cuando se produzcan cambios significativos en la Compañía.
- 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, en base al apetito de riesgo definido por Doctaforum Medical Marketing S.L..
- Asegurar que se gestionan las actividades de la Compañía conforme a los requisitos legales y regulatorios vigentes.
- Hacer de intermediarios entre el Responsable de continuidad de negocio y todas las personas de la organización involucradas en el alcance del sistema.

El Comité se reunirá de manera ordinaria el número de veces que estimen sus integrantes, pero al menos 1 vez al año, para verificar el correcto funcionamiento del "Plan de Continuidad de Negocio". 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.

A las reuniones del Comité se podrán invitar a todas aquellas personas que se considere necesario, en función de los temas a tratar.

Para convocar de manera formal una reunión de Comité, el encargado de hacerlo será el Responsable de continuidad de negocio. 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 5 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.

Las actas se archivan por el Responsable de continuidad de negocio como evidencia documental de las decisiones tomadas por parte del Comité.

Se debe asignar a un suplente para que realice las mismas funciones en caso de no estar disponible en cualquier momento que se requiera de su presencia y participación.

3.2 Responsable de continuidad de negocio

El responsable de la gestión de continuidad de negocio tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Coordinar y mantener el "Plan de Continuidad de Negocio".
- Validar de forma periódica con la Dirección la información relacionada con los procesos de negocio críticos.
- Revisar y mantener actualizada la documentación del "Plan de Continuidad de Negocio", la política y demás documentos derivados del mismo, así como el análisis y evaluación de riesgos, revisando regularmente los resultados para asegurar la continua idoneidad, eficacia y efectividad del mismo, así como de los controles implantados.
- Identificar alternativas y realizar propuestas que permitan la reducción o mitigación del riesgo de continuidad de negocio.
- Realizar la revisión anual periódica de las estrategias de continuidad de negocio.
- Definir y mantener actualizadas las estrategias de continuidad de negocio.
- Realizar una revisión anual del "Plan de gestión de crisis" o promoverla cuando se produzcan cambios significativos en la Compañía.
- Velar por la disponibilidad de los activos críticos necesarios para la recuperación en caso de incidentes disruptivos.
- Facilitar a los integrantes del "Plan de Continuidad de Negocio" la información que les permita colaborar para documentar la operativa de recuperación de los procesos críticos.
- Orientar a las unidades con procesos críticos censados en la elaboración de sus Análisis de Impacto de negocio (BIA).
- Comprobar la información proporcionada por las unidades, para asegurar la existencia de procedimientos de recuperación adecuados a la criticidad, RPOs y RTOs de las mismas.
- Almacenar la información facilitada por las unidades, relativa al "Plan de Continuidad de Negocio".
- Gestionar la resolución de incidencias y la implantación de mejoras continuas en el "Plan de Continuidad de Negocio".
- Fomentar en la Compañía y en sus partes interesadas el conocimiento del "Plan de Continuidad de Negocio", así como planes de formación y concienciación.
- Registrar y revisar los incidentes de continuidad de negocio y mantener un registro de control de los mismos.
- Realizar las convocatorias del Comité de continuidad de negocio y gestionar el registro y archivado de sus actas de reunión.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos del "Plan de Continuidad de Negocio".
- Velar por el funcionamiento de todos los elementos del "Plan de Continuidad de Negocio", reaccionando ante cualquier evento y evolucionando hacia la mejora continua, manteniendo informada a la alta Dirección sobre las oportunidades detectadas.
- Analizar los informes de auditoría y elevar al Comité las conclusiones de este análisis.

- Adoptar las medidas necesarias para que el personal conozca las normas en materia de calidad que afectan al desarrollo de sus funciones y de las consecuencias en que pudieran incurrir en caso de incumplimiento.
- Disponer y gestionar la información clave soporte del "Plan de Continuidad de Negocio":
 - Personal crítico.
 - Proveedores críticos.
 - Aplicaciones, sistemas y servicios IT críticos.
- Supervisar el desempeño del "Plan de Continuidad de Negocio".

Competencias:

- Conocimientos sobre continuidad de negocio.
- Conocimiento de los servicios prestados por la Compañía 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.

3.3 Responsable de IT

El Responsable de IT tiene atribuidas las siguientes funciones respecto al "Plan de Continuidad de Negocio":

- Apoyar la elaboración y la implementación de los aspectos de continuidad de negocio relacionados con los recursos tecnológicos.
- Apoyar al Comité de continuidad en el diseño y la realización de pruebas periódicas en su ámbito de afectación.
- Participar en la ejecución de los planes de recuperación correspondientes a su ámbito.
- Ejecutar las pruebas de los planes de contingencia tecnológica.

Competencias:

- Conocimientos del "Plan de Continuidad de Negocio" implantado en la Compañía.
- Conocimiento y capacidad para la gestión de las redes y los sistemas de información corporativos críticos.
- Conocimientos de seguridad de la información.

3.4 Responsable de Personas y Organización

Se asignan al Responsable de Personas y Organización las siguientes funciones con relación al "Plan de Continuidad de Negocio":

- Apoyar en todo lo relacionado a la gestión de personas y relaciones laborales.
- Apoyar al área de continuidad en las tareas de formación y difusión del conocimiento del "Plan de Continuidad de Negocio", de la política y de toda la documentación soporte del mismo entre todo el personal implicado en el alcance.
- Realizar la revisión y validación del documento de roles y responsabilidades del "Plan de Continuidad de Negocio", comunicando y distribuyéndolo a las partes interesadas tras su aprobación.
- Apoyar al área de continuidad para el mantenimiento de las competencias en continuidad de negocio de todo el personal involucrado en el alcance, y especialmente del personal crítico y sus suplentes.
- Informar a los nuevos empleados incluidos en el alcance operativo acerca de su responsabilidad con respecto al "Plan de Continuidad de Negocio".
- Colaborar y realizar las pruebas a los planes de recuperación de desastres relacionados con personas.

Competencias:

- Conocimientos del "Plan de Continuidad de Negocio" implantado en la Compañía.
- Conocimiento en relaciones laborales y gestión de personas.
- Conocimiento de los requerimientos de puestos y vacantes en la Compañía.

3.5 Responsable de Finanzas

Se asignan al Responsable de Finanzas las siguientes responsabilidades:

- Apoyar la elaboración e implementación de los aspectos de continuidad de negocio relacionados con los productos y servicios suministrados por los proveedores críticos.
- Comprobar y valorar la viabilidad de las estrategias de continuidad aplicables a los proveedores críticos.
- Verificar y aprobar periódicamente los niveles de criticidad de los proveedores, de acuerdo al alcance.
- Participar en la ejecución de los planes de recuperación correspondientes a su ámbito, en caso de desastre.
- Apoyar a los Comités de continuidad en la realización de pruebas periódicas.
- Coordinar y realizar las pruebas a los planes de recuperación de proveedores.

Competencias:

- Conocimiento del "Plan de Continuidad de Negocio" implantado en la Compañía.
- Conocimiento del proceso de contratación corporativo y de gestión de proveedores.

3.6 Responsables de los procesos de negocio

Las funciones de cada responsable de los procesos de negocio del alcance del "Plan de Continuidad de Negocio" son:

- Participar en las reuniones anuales de revisión de los BIAs.
- Aprobar el plan de tratamiento de riesgos y el riesgo residual asociado a su proceso de negocio.
- Colaborar en la creación de planes de contingencia asociados, así como en la ejecución de los mismos cuando sea necesario.
- Asistir al Comité de gestión de crisis cuando se requiera.

Competencias:

- Conocimiento del "Plan de Continuidad de Negocio" implantado en la Compañía.
- Conocimientos propios de su área operativa.

3.7 Responsabilidades de los integrantes de los planes de contingencia y recuperación

En materia de continuidad, las responsabilidades de los integrantes de los planes de contingencia y recuperación 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:

- Realizar las acciones establecidas para cada uno de ellos en cada uno de los planes.
- Ejecutar los planes en los tiempos establecidos.
- Informar al Responsable de continuidad de negocio la ejecución del mismo.

- Participar activamente en la ejecución del “Plan de pruebas”.
- Comunicar 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 sistema.

Competencias:

- Conocimiento del “Plan de Continuidad de Negocio” implantado en la Compañía.
- Las requeridas según el puesto de trabajo que desempeña en la empresa.

3.8 Comité de crisis

El Comité de gestión de crisis conforma un comité con el máximo nivel de decisión gestionando los incidentes disruptivos, de forma que se mitiguen los impactos que puedan afectar a la Compañía, y con ello mantener la continuidad de negocio de la Compañía.

Funciones y obligaciones:

- Tomar las decisiones estratégicas de alto nivel necesarias para que Doctaforum Medical Marketing S.L. proporcione una adecuada respuesta durante una situación de crisis.
- Activación de los protocolos establecidos o definidos en el momento de la crisis.
- Coordinar y asumir la responsabilidad de todas las medidas de respuesta a la crisis.
- Estar presentes sus componentes en las sesiones de formación y de pruebas.

Competencias:

- Conocimiento del “Plan de Continuidad de Negocio” implantado en la Compañía.
- Conocimiento de los servicios prestados por la compañía.

3.13.1. Presidente del Comité de Gestión de Crisis

El presidente del Comité es la persona encargada de dirigirlo, en compañía del resto de sus miembros, ya sean permanentes o condicionales. Sus funciones serán las siguientes:

- Emitir instrucciones para dar respuesta sobre el terreno a incidentes menos relevantes, sin necesidad de convocar formalmente el Comité de gestión de crisis.
- Valorar la necesidad de convocar al Comité en caso de crisis o incidente.
- Evaluar la afectación del incidente.
- Declarar la activación/desactivación del “Plan de gestión de crisis” y de los diferentes planes asociados al incidente.

3.13.2. Miembros del Comité de Gestión de Crisis

Pueden ser miembros permanentes o condicionales de las diversas áreas organizacionales de la Compañía, con la capacidad para poder asesorar adecuadamente al Presidente del Comité de gestión de crisis.

Se debe asignar a un suplente para que realice las mismas funciones en caso de no estar disponible en cualquier momento que se requiera de su presencia y participación.

Las responsabilidades de los miembros permanentes del Comité son las siguientes:

- Participar en la evaluación de la afectación de la crisis.
- Asesorar en la toma de decisiones.

Los miembros condicionales del Comité serán convocados según la crisis, siendo sus responsabilidades contribuir a la toma de decisiones, proporcionando recursos y soporte a los planes de continuidad, y aportando la visión de las distintas áreas que dirigen.

En casos de alguna crisis de gran magnitud será convocado al Comité de Dirección General, quien asumirá el liderazgo de la gestión de la crisis.

4 CUMPLIMIENTO

4.1 Control

El cumplimiento del presente manual es obligatorio.