

## **Política de Continuidad de Negocio y Resiliencia**

El Grupo Correos (en adelante “Correos” o el “Grupo”), consciente de que existen escenarios de desastre que pueden suponer la interrupción del correcto desarrollo de las operaciones y afectar a la prestación de los servicios postales, asume la tarea de estar preparado y ser capaz de demostrar su madurez empresarial para responder ante incidentes, eventos disruptivos o escenarios de desastre o crisis, evitando o minimizando el impacto que pudiera causar la interrupción en la prestación del servicio.

Si bien se han establecido diferentes mecanismos y acciones que buscan evitar la materialización de estos incidentes o eventos disruptivos, la interrupción de alguno de los procesos podría afectar a la Continuidad del Negocio; en especial, en lo relativo a incidencias operativas en infraestructuras críticas que impliquen la paralización parcial o total de la actividad del Grupo.

Con la aprobación de esta Política, Correos dispone de una Política de Continuidad que permite definir e implementar las medidas y estrategias destinadas a proteger de manera efectiva a las personas, bienes e instalaciones, contra todo tipo de eventos o incidencias en materia de continuidad de negocio, ya sean de origen deliberado, o accidentales, o se produzcan como consecuencia de un desastre natural o industrial que puedan ser materializados, con el objetivo de asegurar la máxima disponibilidad posible en los servicios ofrecidos por la organización.

Con la presente Política de Continuidad de Negocio y Resiliencia se pretende, además de identificar y controlar los riesgos, tomar las medidas adecuadas para garantizar las operaciones y la resiliencia del Grupo.

### **1. Objeto**

El objeto de la presente Política de Continuidad de Negocio y Resiliencia (en adelante “Política”) consiste en establecer el marco general para el desarrollo, implantación, revisión y mejora de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio eficaz, a través de sus Planes de Continuidad de Negocio, que cumpla las siguientes finalidades:

- Identifiquen, gestionen y controlen, de forma sistemática, los riesgos asociados a la Continuidad de Negocio de Correos, en relación con el objetivo de asegurar la máxima disponibilidad posible en los servicios ofrecidos por la organización y garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables
- Posibiliten una respuesta adecuada en tiempo y forma ante la materialización de un evento disruptivo de características catastróficas, que provoque un escenario de falta de disponibilidad de alguno de los componentes básicos de la actividad del Grupo: personas, bienes, edificios y oficinas, tecnología, información o proveedores.
- Restablecer las actividades críticas en un tiempo aceptable y garantizar 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
- Aminoren la repercusión y consecuencias de las posibles catástrofes sobre las actividades de negocio, garantizando que se preservan los datos y funciones

esenciales o, de no ser posible, que tales datos o funciones se recuperen, oportuna y progresivamente, hasta su recuperación, minimizando su impacto.

- Contribuya a alcanzar los objetivos estratégicos de la Compañía.

Mediante la aprobación de esta Política, Correos muestra su determinación y compromiso al más alto nivel por alcanzar un estándar de seguridad adecuado y actualizado a las necesidades del negocio. El correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio requiere la implicación de todo el personal y de una correcta planificación de las acciones tendentes a buscar la consecución de los fines marcados en la presente Política.

## **2. Ámbito de aplicación**

La Política establece las directrices comunes aplicables a todas las sociedades del Grupo, y es responsabilidad de todas las personas que forman parte de éste, cumplirla en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, así como en todos los ámbitos profesionales en los que representan a la organización. Las normas que se desarrollen derivadas de esta Política serán de obligado cumplimiento y, en consecuencia, su inobservancia podría derivar en responsabilidades disciplinarias.

Esta política se aplica igualmente a todas las unidades de negocio y empleados del Grupo, así como a los proveedores clave involucrados en la prestación de servicios críticos.

## **3. Gobierno**

La Dirección de Correos 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, se ha establecido una estructura de gestión para coordinar de forma permanente y controlar de forma responsable la implantación y operativa de la continuidad de negocio, que incluirá un Comité de Riesgos.

El Comité de Riesgos, formado por el Presidente, Comité de Dirección, Directores Generales de las filiales y Director de Seguridad del Grupo Correos, es el órgano responsable de proporcionar recursos adecuados, respaldar y aprobar la implementación de la política y el Sistema de Continuidad de Negocio.

Asimismo, dicho Comité asume la dirección ejecutiva y la gestión de aquellas situaciones de crisis derivadas de desastres que tengan repercusiones en su actividad, tengan un elevado impacto económico, o puedan afectar de manera significativa a la reputación de Correos. Proporciona una respuesta centralizada, oportuna y eficaz a los incidentes, limitando sus posibles efectos adversos, y reduciendo sus tiempos de recuperación.

La Dirección de Seguridad del Grupo es la responsable de desarrollar y mantener el Sistema de Continuidad de Negocio, y las direcciones propietarias de los procesos, las encargadas de la confección de los planes de contingencia, identificar los servicios y funciones críticas, y garantizar la capacitación y concienciación de los empleados bajo su supervisión.

Todos los empleados de Correos son responsables de conocer y cumplir los planes de contingencia en la parte que les afecta, informar de manera oportuna cualquier incidente o situación de riesgo, y participar activamente en las actividades de respuesta.

#### 4. Principios reguladores

La Política se sustenta en el conjunto de principios y compromisos, que a continuación se exponen:

- Asegurar que se establecen objetivos de continuidad de negocio, siempre alineados con la estrategia de la empresa y los niveles mínimos de servicio.
- 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, de forma que se consigan los resultados previstos y la mejora continua del sistema.
- Priorizar la protección y seguridad de las personas y bienes, tanto en situaciones de normalidad como en situación de crisis derivadas de cualquier incidente que afecte a la continuidad de negocio.
- La comunicación, a través de la concienciación y la formación, de las responsabilidades y procedimientos que competen a todo el personal en el marco de la continuidad de negocio.
- La adopción de las medidas necesarias para la continuidad de la operativa de los procesos y actividades, en función de la criticidad de estos.
- La implementación de los criterios de seguridad, disponibilidad, integridad, privacidad y fiabilidad, que garanticen la continuidad de negocio de las infraestructuras críticas.
- Garantizar el cumplimiento legal y la total disposición a colaborar con las autoridades en caso de desastre o necesidad, como parte de las actuaciones de continuidad de negocio de Correos, y de la responsabilidad para con la sociedad en que desarrolla su actividad.
- Definir y desarrollar los posibles escenarios de desastre corporativos.
- El desarrollo e implantación de Planes de Continuidad de Negocio del Grupo, teniendo en cuenta las áreas y departamentos internos, proveedores y servicios y empleando sistemas, recursos y procedimientos adecuados y proporcionados.
- Restablecer las actividades críticas del negocio en un tiempo aceptable.
- El desarrollo de un Sistema de Continuidad de Negocio que contemple la realización de pruebas, revisiones y actualizaciones del Sistema de Continuidad de Negocio y de los Planes de Contingencia de forma periódica.
- Dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de continuidad.

## 5. 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 Correos.
- 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 Correos 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 del Grupo.
- 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.

## **6. Revisión y actualización**

Será responsabilidad de la Dirección de Seguridad la revisión de esta Política, con carácter periódico, cuando se produzca algún cambio relevante en Correos o cuando, por cualquier normativa, regulación o requisito legal, requiera su actualización.

En Madrid, enero 2025

Pedro Saura García  
Presidente