

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

1. Objetivo de esta política

En Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. ("Canal de Isabel II") gestionamos el agua de todos con transparencia, eficiencia y sostenibilidad, actuando bajo un fuerte compromiso con el servicio público y el desarrollo responsable de nuestras actividades. Nos apoyamos en nuestros valores corporativos para cuidar un recurso esencial para la vida y asegurar su disponibilidad en beneficio de las personas y el entorno.

Con el fin de contribuir a la consecución de nuestra misión y a la ejecución de los compromisos definidos en la Política y Plan de Sostenibilidad del Grupo, se establece la Política del Sistema de Gestión de la Continuidad del Servicio (en adelante, la Política), que expresa el compromiso de Canal de Isabel II con la implantación, mantenimiento, supervisión y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Continuidad del Servicio (SGCS), conforme a los requisitos de la Norma ISO 22301: 2019 *Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de la continuidad del negocio. Requisitos*.

El objetivo de esta Política es asegurar la resiliencia operativa de la organización, fortaleciendo su capacidad para anticipar, responder y recuperarse de incidentes disruptivos, tales como desastres naturales, ciberataques, fallos tecnológicos, interrupciones de servicios esenciales o indisponibilidad de proveedores críticos, que puedan afectar a la continuidad de los servicios esenciales que prestamos a la sociedad.

Este compromiso con la "continuidad de servicio" y nuestra vocación de servicio público son clave para considerar que nuestro SGCS equivale al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio habitual en otros sectores.

2. Alcance y ámbito de aplicación

La presente Política se aplica a Canal de Isabel II, incluyendo a todo su personal, con independencia de su nivel jerárquico, función o ubicación, así como al Consejo de Administración y a los proveedores esenciales para la prestación del servicio que forman parte de su cadena de suministro y cuyo funcionamiento pueda tener impacto sobre la continuidad del servicio.

El alcance del SGCS abarca todos los procesos, infraestructuras, sistemas de información y recursos críticos que sustentan la prestación de los servicios esenciales de la organización, con el objetivo de asegurar su resiliencia operativa, capacidad de respuesta y recuperación ante incidentes, en cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios vigentes.

Asimismo, esta Política se establece como marco de referencia para todas las entidades que integran el Grupo Canal de Isabel II, promoviendo una aplicación coherente, homogénea y coordinada de los principios de continuidad del servicio, sin perjuicio de las particularidades operativas de cada entidad.

3. Estrategia y principios del Sistema de Gestión

La Política se fundamenta en una serie de principios clave, diseñados en función de las necesidades del servicio, la gestión del riesgo y los objetivos estratégicos de la organización como empresa pública que presta un servicio esencial.

Estos principios constituyen el marco de referencia para el desarrollo de objetivos operativos a corto y medio plazo, y permiten asegurar la continuidad de los servicios ante cualquier contingencia, manteniendo la confianza de la sociedad y la responsabilidad institucional de Canal de Isabel II.

1. Incorporar criterios de sostenibilidad (económicos, sociales y ambientales) en la implantación, mantenimiento, supervisión y mejora continua del SGCS, asegurando la integración de los compromisos del Canal con la sostenibilidad y la resiliencia operativa, conforme a lo establecido en la Política y el Plan de Sostenibilidad del Grupo.
2. Priorizar la seguridad y protección de las personas, del medio ambiente y de las instalaciones, tanto en condiciones normales como ante situaciones de disrupción, colaborando con las autoridades competentes en caso de desastre o emergencia.
3. Establecer requisitos de seguridad, ciberseguridad, privacidad y continuidad en los servicios críticos que se presten mediante terceros, en caso de externalización.
4. Asegurar el cumplimiento normativo y regulatorio aplicable, especialmente en lo relativo a la continuidad de servicios esenciales.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

5. Fomentar la formación y concienciación de todo el personal interno y externo, promoviendo una cultura organizativa orientada a la continuidad del servicio y al conocimiento claro de roles y procedimientos, e impulsando la difusión de esta Política.
6. Identificar procesos y recursos críticos, estableciendo objetivos de recuperación y requisitos de continuidad mediante la realización de análisis de impacto (BIA).
7. Definir e implantar medidas razonables para garantizar la recuperación del servicio dentro de los objetivos establecidos, minimizando el impacto de eventuales interrupciones.
8. Identificar, analizar y gestionar los riesgos que puedan afectar a la prestación del servicio, diseñando soluciones de mitigación que reduzcan su probabilidad e impacto, y faciliten una recuperación rápida y eficaz.
9. Facilitar una respuesta adecuada ante eventos imprevistos de cualquier naturaleza y nivel de gravedad, mediante el desarrollo de soluciones, planes y procedimientos que aseguren la continuidad operativa de los componentes básicos del servicio: personas, instalaciones, tecnología, información y proveedores.
10. Desarrollar canales de comunicación internos y externos eficaces, que permitan la activación oportuna de los planes de continuidad y del Plan de Gestión de Crisis, garantizando una información precisa, ágil y coordinada.
11. Realizar ejercicios y pruebas periódicas para validar la eficacia de estrategias, planes y procedimientos, y evaluar la preparación y capacidad de respuesta del personal implicado.
12. Incorporar las lecciones aprendidas y las sinergias generadas en la gestión de incidentes y en los ejercicios realizados como mecanismo de mejora continua del SGCS.
13. Establecer un modelo de gobernanza claro, que asegure la coordinación entre todas las áreas involucradas en la continuidad del servicio y facilite la toma de decisiones durante situaciones de disrupción.

4. Ejecución y seguimiento de la Política.

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II es el máximo órgano de administración y representación de dicha sociedad, siendo competente para aprobar la Política, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y de la Comisión de Sostenibilidad, así como para constituir un Comité de Continuidad de Servicio, que será el responsable de impulsar, desarrollar, implantar y controlar esta política y su difusión.

El Consejo de Administración de Canal de Isabel II aprobará, para ello, un modelo de gobierno y una estructura de respuesta con niveles de escalabilidad definidos, que asignen roles y responsabilidades a representantes de las distintas áreas, a quien prestará el apoyo necesario para que puedan participar activamente en el desarrollo, implantación, gobernanza, monitorización y mejora continua del Sistema de Gestión de Continuidad de Servicio alineado con los requisitos de la Norma ISO 22301:2019 Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de la continuidad del negocio. Requisitos, y en la activación de los planes de continuidad cuando sea necesario.

5. Aprobación y publicidad

La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, previo informe de la Comisión de Sostenibilidad y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su reunión de 23 de julio de 2025.

Esta Política deja sin efecto la anterior Política aprobada el 28 de septiembre de 2023.

La Política se publicará dentro de la organización a través de la intranet corporativa y estará disponible para las partes interesadas en la página web corporativa de Canal de Isabel II.

El Consejo de Administración de la Sociedad, a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad, o de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, o por propia iniciativa, previo informe de las dos Comisiones, tiene el compromiso de actualizar esta Política con la frecuencia necesaria para asegurar que sus contenidos se ajusten a las cuestiones más relevantes para la Sociedad en cada momento y para asegurar su efectividad, así como para lograr su adaptación a las modificaciones normativas que se produzcan.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La revisión, en todo caso, se producirá cada dos años desde la fecha de su aprobación.

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Sostenibilidad y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, será informado del funcionamiento del Sistema de Gestión, a cuyos efectos la Dirección de Recursos deberá reportar a las mencionadas comisiones de forma periódica, al menos, anualmente.

Madrid, a 23 de julio de 2025