



# Política de continuidad de las actividades

BackOffice Outsourcing Sp. z o.o.  
Versión externa para clientes y contratistas  
(conforme con ISO 22301:2019)

## 1. Objeto y significado de la política

BackOffice Outsourcing Sp. z o.o. se compromete a garantizar la continuidad de sus servicios, independientemente de situaciones de emergencia, interrupciones técnicas, operativas o legales. Nuestro objetivo estratégico es mantener la plena disponibilidad de nuestros servicios de back office, mantenimiento de archivos y registro, que son de vital importancia para el funcionamiento de nuestros clientes en Polonia y la Unión Europea.

## 2. Ámbito de aplicación

La política se aplica a todos los procesos proporcionados por BackOffice Outsourcing Sp. z o.o., en particular:

- gestión de la correspondencia entrante y saliente,
- digitalización y archivo de documentos,
- Entrega electrónica y registro ePUAP,
- el sistema COK (Centro de Tramitación de Correspondencia),
- registro e informes operativos.

La política se aplica en toda la Unión Europea, teniendo en cuenta las diferencias jurídicas, tecnológicas y organizativas locales.

## 3. Principales características del BCMS

- El sistema de gestión de la continuidad del negocio (SGCN) implantado en nuestra empresa cumple la norma ISO 22301:2019 e incluye un ciclo completo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).
- Los objetivos operativos se basan en RTO (tiempo máximo de inactividad permitido) y RPO (pérdida de datos permitida).
- La organización garantiza la preparación para responder a incidentes mediante planes BCP, sistemas de reserva, procedimientos de emergencia y formación.
- Todos los incidentes que afectan a la continuidad de la actividad se registran, analizan y dan lugar a medidas correctoras.

## 4. Seguridad operativa

Para garantizar la continuidad del servicio, la empresa ofrece:

- sistemas informáticos y eléctricos redundantes (copias de seguridad, SAI, conexiones LTE/5G),
- formación de equipos y estructuras de sustitución,
- mecanismos de emergencia para cada proceso (registro, escaneado, envío),

- entornos de trabajo remotos (VPN, acceso sin conexión, equipos de reserva),
- seguimiento continuo del sistema COK y de los canales e-Guidance.

## **5. responsabilidades y compromiso**

- La dirección de la empresa asume la plena responsabilidad de la eficacia del SGCN.
- Es responsabilidad de cada empleado y subcontratista familiarizarse con los procedimientos de respuesta y emergencia.
- Los socios tecnológicos actúan de acuerdo con nuestros requisitos RTO/RPO y procedimientos de escalado.

## **6. Disponibilidad y oportunidad de la política**

La política se revisa anualmente y se actualiza siempre que se produce un incidente o un cambio organizativo. Su versión externa está a disposición pública de clientes y usuarios en:  
<https://backofficeoutsourcing.es/es/archivos/>