

# Política de Seguridad de la Información

**ILUNION Contact Center BPO** considera la información un activo esencial para el cumplimiento adecuado de sus funciones y asume, por tanto, la responsabilidad de su protección.

La presente **Política de Seguridad de la Información** afecta a toda la Organización y expresa el compromiso de la Dirección de aprobar y apoyar las normas y procedimientos de seguridad necesarios para la gestión de la seguridad de la información. Para ello se basará en la presente Política de Seguridad de la Información, en los documentos del Marco Normativo del SGSI, en la normativa legal vigente y en los requerimientos contractuales de los clientes.

Con este fin, la Dirección asume los siguientes compromisos como **Objetivos estratégicos de Seguridad de la Información**:

1. Considerar la información y los sistemas que la soportan como activos estratégicos, manifestando así su determinación en alcanzar los niveles de seguridad necesarios que garanticen su protección en cuanto a Autenticación, Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad y Trazabilidad.
2. Instaurar un Comité de Seguridad de la Información que gestionará todas aquellas directrices que permitan preservar, resguardar y afianzar la seguridad de los activos de información y así mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes.
3. Promover la implantación de los niveles de seguridad apropiados que permitan proteger los recursos de los sistemas de información y la información procesada, almacenada o transmitida por ellos. También deberán asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, velando por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Se deberán asimismo gestionar los incidentes de seguridad que puedan afectar a la información o los sistemas que la soportan.
4. Promover acciones de formación y concienciación en seguridad de la información dirigidas a todo el personal y garantizar la difusión de la presente Política de Seguridad de la Información, así como los documentos que la desarrollan.
5. Crear y mantener un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en estándares internacionales y códigos de buenas prácticas, para identificar, cuantificar, priorizar y tratar los riesgos, así como para evaluar y revisar el desarrollo de la Política de Seguridad de la Información como marco de definición de las directrices básicas de seguridad.
6. Velar por la existencia de los mecanismos necesarios que aseguren la continuidad de las actividades críticas de **ILUNION Contact Center BPO** ante contingencias graves que afecten a los sistemas de información, permitiendo la recuperación de los mismos en un periodo de tiempo aceptable.
7. Promover la mejora continua en todos los aspectos relativos a seguridad de la información que garanticen que la aplicación de la presente política esté actualizada en el tiempo.

Todo el personal de **ILUNION Contact Center BPO**, incluidos colaboradores externos, está obligado a conocer, respetar y hacer cumplir dentro de su ámbito de responsabilidad las medidas de seguridad establecidas para la protección de la información. El acceso a la información y a los sistemas de información estará condicionado por la adhesión a la presente Política y a la normativa que la desarrolla, siendo éstas de obligado cumplimiento. Su incumplimiento manifiesto podrá acarrear el inicio de medidas disciplinarias y, en su caso, responsabilidades legales.

Madrid, 12 de septiembre de 2022



**Susana Sánchez Herrán**  
Directora General