

POLÍTICA DE SEGURIDAD ENS

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción	Aprobación
3	01.06.2022	Adecuación al RD 311/2022	Consejero Delegado
2	01.02.2021	Actualización de los requisitos mínimos de seguridad	Consejero Delegado
1	23.10.2020	Redacción Inicial	Consejero Delegado

Índice

1	MISIÓN Y ALCANCE.....	4
2	MARCO REGULATORIO	4
2.1	IDENTIFICACIÓN	4
2.2	DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	4
2.3	ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	4
3	PRINCIPIOS Y DIRECTRICES	4
3.1	PREVENCIÓN	5
3.2	DETECCIÓN	5
3.3	RESPUESTA	5
3.4	RECUPERACIÓN	5
3.5	REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD.....	6
4	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD	7
4.1	ROLES Y RESPONSABILIDADES	7
4.2	COORDINACIÓN, NOMBRAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	7
5	FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN	7
6	ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	7
7	DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD	8
7.1	PRIMER NIVEL: POLÍTICA DE SEGURIDAD	8
7.2	SEGUNDO NIVEL: NORMATIVAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD	8
7.3	TERCER NIVEL: INFORMES, REGISTROS Y EVIDENCIAS ELECTRÓNICAS	8
7.4	OTRA DOCUMENTACIÓN.....	8
8	DOCUMENTACIÓN	9
9	PROCESO DE APROBACIÓN Y REVISIÓN	9

1 MISIÓN Y ALCANCE

La misión y visión de la organización están recogidos en la “*Política Integrada de los Sistemas de Gestión*” que está publicada en la web de la organización.

Como parte de su política estratégica para el desarrollo de sus actividades, CONTACTEL TELERSERVICIOS S.A. (*en adelante CONTACTEL*), ha desarrollado e implementado un *Sistema de Gestión Integrado (en adelante SGI)* que abarca calidad, medioambiente, seguridad de la información y continuidad del negocio, y que se encuentra basado en el análisis, la prevención y la mejora continua.

2 MARCO REGULATORIO

2.1 Identificación

La sistemática utilizada por **CONTACTEL** para la identificación, análisis y cumplimiento de la legislación y normativa vigentes se recoge en el procedimiento interno “*SGI - Manual del SGI*”.

2.2 Datos de carácter personal

En el ámbito de los datos de carácter personal, **CONTACTEL** ha realizado la adecuación a la “*Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*”.

2.3 Esquema Nacional de Seguridad

En el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad, esta política está integrada por las siguientes normas:

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (*en adelante ENS*).
- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

3 PRINCIPIOS Y DIRECTRICES

Los principios que deben contemplarse a la hora de garantizar la seguridad de la información son los marcados en el *artículo 5* del ENS, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, de manera que las amenazas existentes no se materialicen o en caso de materializarse no afecten gravemente a la información que maneja, o los servicios que se prestan.

3.1 Prevención

CONTACTEL evita que la información o los servicios se vean perjudicados por incidentes de seguridad. Para ello los departamentos tienen implementadas las medidas mínimas de seguridad determinadas por el ENS, así como cualquier control adicional identificado a través de una evaluación de amenazas y riesgos. Estos controles, y los roles y responsabilidades de seguridad de todo el personal, están claramente definidos y documentados.

Para garantizar el cumplimiento de la política, **CONTACTEL**:

- Autoriza los sistemas antes de entrar en operación.
- Evalúa regularmente la seguridad, incluyendo evaluaciones de los cambios de configuración realizados de forma rutinaria.
- Solicita la revisión periódica por parte de terceros con el fin de obtener una evaluación independiente.

3.2 Detección

Dado que los servicios se pueden degradar rápidamente debido a incidentes, que van desde una simple ralentización hasta su detención, los servicios monitorizan la operación de manera continua para detectar anomalías en los niveles de prestación de los servicios y actuar en consecuencia según lo establecido en el *Artículo 8* del ENS.

La monitorización es especialmente relevante cuando se establecen líneas de defensa de acuerdo con el *Artículo 9* del ENS.

Están establecidos mecanismos de detección, análisis y reporte que llegan a los responsables regularmente y cuando se produce una desviación significativa de los parámetros preestablecidos como normales.

3.3 Respuesta

Se dispone de mecanismos para responder eficazmente a los incidentes de seguridad. El punto de contacto para las comunicaciones con respecto a incidentes es sopORTE@contactel.es. El protocolo para el intercambio de información relacionada con el incidente se establece por medio de los procedimientos internos "*SopORTE – P Gestión de Incidencias*" y "*27001 – Brechas de seguridad*".

Las comunicaciones, en ambos sentidos, con los Equipos de Respuesta a Emergencias (*INCIBE-CERT*) se recogen en el procedimiento interno "*SGI – Comunicaciones*".

3.4 Recuperación

Para garantizar la disponibilidad de los servicios críticos, **CONTACTEL** dispone de un plan de continuidad de los sistemas TIC como parte de su plan general de continuidad de negocio y actividades de recuperación.

3.5 Requisitos mínimos de seguridad

- a) Los responsables de velar por el cumplimiento de la política de seguridad están adecuadamente identificados y son conocidos por todos los miembros de la organización. *(Art. 13)*
- b) El análisis y gestión de riesgos es parte esencial del proceso de seguridad y se mantiene permanentemente actualizado. *(Art. 14)*
- c) La Seguridad de la Información es responsabilidad de todos. Todas las personas que tiene acceso a la información de la organización deben protegerla, por lo que están adecuadamente formadas e informadas sobre sus deberes, obligaciones y responsabilidades en materia de seguridad. *(Art. 15)*
- d) El personal encargado de atender, revisar y auditar la seguridad de los sistemas dispone de la cualificación necesaria y cumplen con los requisitos de formación y experiencia que establece la organización. *(Art. 16)*
- e) Los sistemas de información son protegidos contra accesos y alteraciones no autorizadas. *(Art. 17)*
- f) Todos aquellos activos (sistemas de información, infraestructura, soportes, sistemas, comunicaciones, etc.) donde reside, se transporta o se procesa información, están debidamente protegidos. *(Art. 18)*
- g) Para la adquisición de productos de seguridad y/o contratación de servicios de seguridad, se atenderá a las directrices marcadas por el Centro Criptológico Nacional (CCN), priorizando en todo caso aquellos productos y/o servicios que tengan certificada la funcionalidad de seguridad relacionada con el objeto de su adquisición. *(Art. 19)*
- h) Todos los sistemas se diseñan y configuran de forma que garanticen el mínimo privilegio, proporcionando la funcionalidad imprescindible para lograr los objetivos de la organización. *(Art. 20)*
- i) Todo elemento físico o lógico es autorizado previamente tanto a su instalación como a su modificación y son evaluados y monitorizados permanentemente con el fin de mantener un estado de seguridad de los sistemas óptimo. *(Art. 21)*
- j) La información en formato físico o electrónico almacenada o en tránsito a través de entornos inseguros está debidamente protegida para garantizar su recuperación y conservación. *(Art. 22)*
- k) Los sistemas de información están debidamente protegidos en todo su perímetro en general y en su conexión con redes públicas en particular. *(Art. 23)*
- l) La monitorización y análisis de actividades indebidas o no autorizadas se realiza sobre la base de un registro de actividad respetuoso con el derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen de los usuarios, y de acuerdo con la normativa aplicable en protección de datos. *(Art. 24)*
- m) La organización tiene debidamente implantados los procedimientos internos necesarios para una correcta gestión de los incidentes de seguridad. *(Art. 25)*
- n) La organización dispone de un plan de continuidad del negocio y de un plan de copias de seguridad que garantizan la continuidad de los servicios. *(Art. 26)*
- o) La Seguridad de la Información no es algo estático, está constantemente controlada y es periódicamente revisada dentro del ciclo de mejora continua PDCA de la organización. *(Art. 27)*
- p) El tratamiento de datos de carácter personal debe estar siempre de acuerdo con las leyes aplicables en cada momento, siendo especialmente importantes la Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley

Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales.

4 ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD

4.1 Roles y responsabilidades

La estructura organizativa, roles y responsabilidades de **CONTACTEL** están definidos en el procedimiento interno “SGI – Funciones y Organigrama Contactel”. En el marco del ENS, la gestión de la seguridad de la información implica la existencia de una estructura organizativa que defina unas responsabilidades diferenciadas en relación a requisitos de información, requisitos del servicio y requisitos de seguridad, (Art. 11).

CONTACTEL articula esta diferenciación en el ámbito del alcance del ENS según la guía *CCN-STIC 801 ANEXO B. ESTRUCTURAS POSIBLES DE IMPLANTACIÓN*, a través de los siguientes roles:

- *Gobierno*: Comité SGI.
- *Supervisión*: Responsable de Seguridad.
- *Operación*: Responsable del Sistema.

4.2 Coordinación, nombramiento y resolución de conflictos

La coordinación se lleva a cabo en el seno del Comité de Dirección que podrá delegar en el Comité del SGI.

Los nombramientos los establece la Dirección de la organización y se revisan cada 2 años o cuando un puesto queda vacante.

Las diferencias de criterios que pudiesen derivar en un conflicto se tratarán en el seno del Comité del SGI y prevalecerá en todo caso el criterio de la Dirección.

5 FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

Las acciones específicas de concienciación y formación relativas al ENS se gestionan, sin distinción alguna, conjuntamente con las del SGI.

Dentro del marco del SGI, **CONTACTEL** desarrolla su metodología en el procedimiento “SGI – Manual del SGI”.

6 ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS

Un correcto análisis, identificación y gestión de los riesgos a los que se encuentran sometidos tanto los datos personales que trata la organización como los activos de información que sustentan los servicios de **CONTACTEL**, es primordial para la correcta toma de decisiones de la Dirección.

La metodología de Análisis y Gestión de Riesgos adoptada por **CONTACTEL** está basada en *MAGERIT v3* y se desarrolla en el procedimiento interno “27001 – Metodología apreciación del riesgo”. Para su aplicación, **CONTACTEL** emplea una herramienta propia.

7 DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD

La documentación relativa a la Seguridad de la Información estará clasificada en tres niveles, de manera que cada documento de un nivel se fundamenta en los de nivel superior:

- *Primer nivel:* Política de seguridad de la Información
- *Segundo nivel:* Normativas y procedimientos de seguridad.
- *Tercer nivel:* Informes, registros y evidencias electrónicas.

7.1 Primer nivel: Política de seguridad

Documento de obligado cumplimiento por todo el personal, interno y externo, de la organización, recogido en el presente documento.

7.2 Segundo nivel: Normativas y procedimientos de seguridad

De obligado cumplimiento de acuerdo al ámbito organizativo, técnico o legal correspondiente, desarrollados por **CONTACTEL** en el marco de su SGI en los que se han incluido los aspectos específicos del ENS para cumplir con los requisitos mínimos de seguridad que marca su *artículo 11*, tal y como indica la guía *CCN-STIC 825 ENS – ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CERTIFICACIONES 27001*, apartado 5.1. *CUADRO RESUMEN*.

Para facilitar la trazabilidad entre las medidas de seguridad requeridas por el ENS y su implantación en **CONTACTEL** en el marco del SGSI, en la Declaración de Aplicabilidad del ENS se ha procedido a mapear las medidas de seguridad aplicables del Anexo II con los controles del Anexo A de ISO 27001. Realizado de acuerdo con la guía *CCN-STIC 825 ENS – ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CERTIFICACIONES 27001*.

La responsabilidad de aprobación de los documentos redactados en este nivel será competencia del Comité del SGI.

7.3 Tercer nivel: Informes, registros y evidencias electrónicas

Documentos de carácter técnico que recogen evidencias generadas durante todas las fases del ciclo de vida de los sistemas de información, así como amenazas y vulnerabilidades de los sistemas de información.

7.4 Otra documentación

Se tendrán en cuenta, durante todo el ciclo de vida de los sistemas de información, los procedimientos, normas e instrucciones técnicas STIC, así como las guías CCN-STIC que publique el Centro Criptológico Nacional (CCN).

8 DOCUMENTACIÓN

La información documentada asociada al ENS se organiza, codifica y aprueba de acuerdo a los requisitos generales del SGI que se recogen en el procedimiento interno “SGI – Manual del SGI”.

9 PROCESO DE APROBACIÓN Y REVISIÓN

Esta *Política de Seguridad ENS* es aprobada por el Consejero Delegado y es revisada junto a la *Política de los Sistemas de Gestión* de forma periódica o cuando las circunstancias técnicas u organizativas lo requieran.