



TAREA 01


**PUNTOS PRINCIPALES
SOBRE EL CUMPLIMIENTO
NORMATIVO**

NORMATIVA DE CIBERSEGURIDAD

ALBA MOREJÓN GARCÍA

2024/2025

CETI - Ciberseguridad en Entornos de las Tecnologías de la Información



La compañía ACME S.A. se encarga de proveer servicios de telecomunicaciones enfocados en comunicaciones internacionales tanto a particulares como a empresas.

ACME tiene una cartera de 300.000 clientes en España a los que ofrece estos servicios y por los cuales cobra una tarifa media de 23,5 € mensuales.

ACME está presente en 32 países, y se aprovecha de esta situación para dar servicio a multinacionales. Durante el año 2022 ACME ha logrado adjudicarse el servicio de telecomunicaciones de todas las embajadas en España.

Uno de sus clientes multinacionales es una entidad bancaria, con un nivel de madurez en seguridad elevado, uno de los requisitos que establece es la certificación ISO 27001 en los servicios de comunicaciones.

La sede central de ACME se encuentra en Madrid, fue abierta en el año 2020, sus oficinas cuentan con climatización inteligente, jardines en las azoteas para mejorar la climatización y aprovechar el agua de la lluvia para los riegos de sus zonas verdes y paneles solares para mejorar la eficiencia energética.

Además, parte de los terrenos de la organización, han sido convertidos en parques públicos que pueden ser utilizados por los residentes de la zona, y los accesos por carretera a la zona han sido acondicionados, mejorados y reasfaltados.

La dirección de la organización está planteándose mejorar su imagen y competitividad, por lo que nos ha solicitado el desarrollo de una propuesta de código ético para la compañía.

Apartado 1: Compromisos de la organización.

¿Podrías describir al menos cuatro compromisos que tiene ACME en cuanto al cumplimiento por el funcionamiento de su negocio?

Las organizaciones, como ACME S.A. deben cumplir una serie de requisitos esenciales para garantizar el correcto funcionamiento de su empresa, siguiendo los requerimientos legales, normativos y los propios compromisos. En caso de esta empresa destacan los siguientes compromisos:

- 1) Como compañía que tiene su actividad en España y cuenta con 300.000 clientes, debe garantizar de manera obligatoria la protección de la privacidad y la seguridad de los datos personales de todos sus clientes. Siguiendo con la normativa europea y española que viene definida en el “Reglamento general de protección de datos” (RGPD) y la “Ley orgánica de protección de datos y garantía de los derechos digitales” (LOPD), no respetarlas puede implicar sanciones y problemas legales.
- 2) Uno de los compromisos obligados por contrato de terceros que se mencionan en la empresa, es el requisito de tener el certificado ISO 27001 en los servicios de comunicaciones. Necesario para gestionar los sistemas de gestión de la seguridad de la información, impuesto como requisito por una entidad bancaria que tiene como cliente.
- 3) La compañía también asume compromisos voluntarios, apostando por la sostenibilidad y responsabilidad social, a través del uso de paneles solares, creación de parques públicos... que les ayuda a mejorar su imagen y a su vez contribuyen al bienestar de los trabajadores/clientes.
- 4) Se menciona que la empresa ha solicitado el desarrollo de un código ético para reforzar su imagen y la competitividad. En este documento se incluirán valores y principios de conducta para mejorar la cultura y la ética empresarial de la organización, siendo un compromiso voluntario.

Estos compromisos permiten a la compañía ACME operar de manera responsable y competitiva, respetando las exigencias de los clientes y la sociedad, así como el cumplimiento legislativo.

Apartado 2: Principios del buen gobierno y ética empresarial.

¿Podrías identificar qué actividades ha realizado ya ACME como respuesta a sus principios de ética empresarial? ¿Qué siete ejemplos incluirías en el código ético de ACME?

La compañía ACME, según la información proporcionada ha mostrado un compromiso a nivel de responsabilidad social corporativa, haciendo parques públicos con sus terrenos para ser utilizados por los residentes de la zona, además de acondicionar y reasfaltar los accesos por carreteras. Todo ello para mejorar el bienestar de la comunidad, mejorando el entorno.

Otro de los principios que ya cumple la empresa sería el respeto al medioambiente, realizando actividades como la climatización inteligente, jardines en las azoteas, aprovechar el agua de la lluvia, la utilización de paneles solares, entre otras, para demostrar su compromiso con la sostenibilidad y reducir el impacto medioambiental.

Por último, ACME ha obtenido la certificación ISO 27001 en los servicios de comunicaciones para uno de sus clientes con altos estándares de seguridad, lo que refleja el compromiso en cuanto a la calidad de sus servicios y la seguridad que ofrecen, para generar una confianza en sus clientes actuales y potenciales.

En resumen, Acme ya ha implementado medidas significativas en algunas áreas clave de la ética empresarial lo que mejora su imagen y competitividad. Ahora hablaremos de 7 ejemplos que la empresa podría incluir en su código ético:

- 1) Compromiso con el medioambiente, que la empresa minimice el impacto medioambiental con prácticas más sostenibles y eficientes, como el reciclaje de residuos, utilización de energías renovables...
- 2) Igualdad, que se promueva el entorno laboral inclusivo y diverso dando las mismas oportunidades a todos los trabajadores sin importar ideologías, razas, orientación sexual, edad...
- 3) Sinceridad y transparencia, garantizar la honestidad en las comunicaciones, evitando ocultar información, dar publicidad engañosa, comunicando decisiones estratégicas y operaciones, cuidando que la información sea clara y veraz.
- 4) Protección de la información, comprometerse con la protección de la información de sus clientes y empleados teniendo los mejores estándares de protección de datos.
- 5) Condiciones laborales, proponer condiciones laborales dignas para sus empleados, dando espacio a la conciliación entre la vida laboral y personal, respetando los derechos humanos en todo momento.
- 6) Competencia, promover una competencia leal en el mercado, evitando prácticas desleales (venta productos por debajo de su precio, descalificar a los competidores...)
- 7) Innovación, promover la creación de soluciones tecnológicas, que ayuden a la mejora de la eficiencia de sus operaciones, tanto para el sector como para sus procesos internos.

Apartado 3: Relaciones con terceras partes.

ACME quiere contratar los servicios de un call center para cubrir el servicio de atención telefónica de su centro de atención al cliente. ¿Qué elementos tendrías en cuenta dentro de un proceso de diligencia debida?

En el proceso de diligencia para contratar los servicios de un call center, ACME debería tener en cuenta los siguientes elementos:

- 1) Analizar la situación financiera del call center, sus balances, liquidez, capacidad de pago... para asegurar que sea confiable.
- 2) Evaluar la infraestructura, así como el personal y la tecnología para verificar que el call center pueda manejar el volumen de trabajo requerido, manteniendo la calidad y la eficiencia del servicio
- 3) Investigar acerca de la opinión sobre el call center, opiniones de clientes, experiencias, campañas publicitarias, artículos en los medios de comunicación...
Basándose en los responsables, en casos de posible corrupción o antecedentes legales para estar enterado de posibles malas situaciones en las que se hayan podido ver afectados
- 4) Verificar que cumple las leyes relacionadas con el trabajo tanto nacionales como internacionales en normativas del sector. Asegurando que respete los derechos laborales de los empleados, unas

condiciones laborales justas y evitando la discriminación y que no incentiven el trabajo forzoso o infantil.

- 5) Comprobar si cuenta con certificaciones que garanticen un nivel adecuado de la gestión y seguridad de los servicios (ISO) así demuestran el compromiso con los estándares.
- 6) Investigar si el call center implementa procesos de mejora en sus servicios, como implementar la inteligencia artificial, análisis de datos o innovación para mejorar la experiencia del cliente. Esto asegura que evolucione junto con la empresa.
- 7) Comprobar si el call center tiene prácticas responsables con el medioambiente que coincidan con la misma mentalidad de nuestra empresa, como el reciclaje, uso eficiente de energía, reducir el número de residuos...
- 8) Evaluar los mecanismos de control interno del call center para identificar y mitigar riesgos de seguridad informática y protección de datos. Establecer la posibilidad de hacer auditorías periódicas y recibir informes del cumplimiento con el objetivo de detectar posibles amenazas.
- 9) Evaluar la tecnología para asegurar que sea moderna, segura y eficiente para manejar los datos del cliente, incluyendo herramientas de comunicación, almacenamiento y seguridad.
- 10) Asegurar que el call center tenga un plan de contingencia o continuidad de negocio, que le permita responder de manera eficiente ante interrupciones, desastres naturales o ciberataques.

Realizar un proceso de diligencia debida permitirá a la compañía ACME garantizar que el call center seleccionado cumpla con los estándares legales, éticos y operativos para así minimizar los riesgos y fortalecer su compromiso de la calidad y la innovación entre otros requisitos.

Se deberá llevar a cabo un análisis detallado de todos los requisitos anteriores sobre la empresa, después se redactará el contrato con los puntos claramente indicados, incluyendo cláusulas y todos los requisitos que se quieran seguir, sobre legalidad, valores éticos, medidas de control... Finalmente la empresa debe realizar un seguimiento continuo para asegurar que el call center mantenga los compromisos asumidos, de modo que se minimicen los riesgos y se proteja la reputación y a los clientes.