



Política de Seguridad Ejecutiva de la Información y Ciberseguridad

Objeto

Descripción de las Política de
Seguridad Ejecutiva de la
Información y de Ciberseguridad
para Intelcia

OCTUBRE 2025

Introducción

El objetivo de esta Política es establecer las directrices generales que garanticen la seguridad de los Sistemas de Información en el Intelcia de manera integrada y coordinada con los requerimientos propios del negocio, la legislación aplicable y la normativa interna de la Compañía.

A nivel de Ciberseguridad se busca proteger la información digital en los sistemas interconectados (procesamiento, almacenamiento y transporte) y se encuentra comprendida dentro de la Seguridad de la Información.

Objeto

- Todos los equipos, infraestructuras y aplicaciones dispuestos a disposición del personal contratado son propiedad del Intelcia o de los clientes para los que presta servicio, y sólo se permite su utilización para desarrollar las tareas establecidas en el ámbito laboral.
- Todos los datos procesados por los elementos anteriormente mencionados son propiedad del Intelcia o de los clientes para los que presta servicio, y por lo tanto, poseen carácter confidencial.
- Todos los empleados/as de Intelcia tienen el compromiso de cumplir con lo establecido por el documento POL-A.5.1 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Compañía y por lo descrito en esta política.

Alcance

El contenido de la presente Política da alcance al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que da soporte a los procesos de Consultoría, Business Process Services (BPS), Contact Center y Desarrollo de Soluciones Software, de acuerdo con la declaración de aplicabilidad y a la relación de sociedades que integran Intelcia y todas sus sedes o centros estratégicos de negocio y terceras partes contratadas, como se relaciona a continuación:

- Sociedades pertenecientes al perímetro conocido como “Intelcia Spanish Region”:
 - Intelcia Spain Holding, S.L. (anterior Klaverock Invest, S.L.).
 - Unísono Solutions Group, S.L.
 - Unísono Soluciones de Negocio, S.A.

- Unísono Life Agencia de Seguros Exclusiva, S.L.
 - Estrategia de Mediación Agencia de Seguros Vinculada, S.L.
 - Estrategias Contact Center, S.L.
 - Unísono Soluciones de Negocio Chile, SPA
- Sociedades pertenecientes al perímetro de negocio conocido como “Intelcia Américas & English Speaking Markets”:
 - Estrategias Contact Center Colombia (sucursal en Colombia de Estrategias Contact Center, S.L.)
 - Intelcia Colombia, S.A.S.
 - Unísono UK Ltd.

Principios

Compromiso: Intelcia está comprometido a salvaguardar la información personal propia y de nuestros clientes, conforme a estrictos estándares de seguridad y privacidad. Limitamos la recopilación y el uso de la información al mínimo requerido para la prestación de servicios.

Acceso: Se permite el acceso a dicha información sólo a empleados autorizados de Intelcia, que son formados en el manejo apropiado de la información de clientes.

Formación e Información: La Compañía forma/informa anualmente a los empleados/a acerca de la Política de Seguridad de la Información y CiberSeguridad aplicable.

Uso apropiado de recursos: el equipo informático, software e infraestructura de red que Intelcia pone a disposición de sus empleados/as debe utilizarse para los propósitos del negocio para los que ha sido concebido. Además, la información que procesan estos recursos debe ser tratada de manera confidencial.

Por ello queda terminantemente prohibido:

- Hacer uso del equipamiento con fines no relacionados con la actividad exclusivamente laboral.

- Modificar, alterar o dañar la configuración de los dispositivos de hardware, software y comunicaciones habilitados por la empresa para el desempeño de las funciones propias de cada usuario. En caso de que algún usuario precise la instalación de componentes adicionales, deberá comunicarlo a su responsable directo, el cual, tras valorar la petición, remitirá una solicitud formal. No se permitirá bajo ningún concepto la instalación de software que no vaya acompañado de su correspondiente licencia.
- Conectarse a la red corporativa por medios distintos a los establecidos por la empresa.
- Emplear Internet con fines que no guarden relación con las tareas y obligaciones estipuladas en el ámbito laboral. Esta premisa se hace extensible al uso del correo electrónico y aplicaciones informáticas.
- Intentar acceder sin autorización a los elementos y contenidos restringidos de los sistemas; así como leer, modificar o eliminar el correo personal de otros usuarios.
- Introducir intencionadamente en los Sistemas de Información de la empresa componentes potencialmente dañinos (malware), o con contenido amenazante, ofensivo u obsceno.
- Intentar destruir, alterar, inutilizar o divulgar los datos e información.

El incumplimiento de alguna de estas pautas generales de conducta, podría propiciar la apertura del correspondiente proceso disciplinario. Intelcia desplegará los mecanismos formales que estime oportunos para velar por el uso apropiado de sus recursos.

Mejora continua: Intelcia se compromete a la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), asegurando su idoneidad, adecuación y eficacia mediante la aplicación de ciclos regulares de planificación, implementación, verificación y actuación, el seguimiento de indicadores, la gestión de riesgos e incidentes, auditorías periódicas y revisiones de la dirección.

Responsabilidades de los usuarios

Cada usuario es responsable del equipamiento que Intelcia le ha confiado para el desarrollo de sus funciones laborales. Igualmente, el usuario es responsable de proteger y mantener la confidencialidad de la información perteneciente o confiada a Intelcia, y deberá contribuir de manera activa al secreto de la misma.

El usuario se hace responsable de sus contraseñas y bajo ninguna circunstancia debe divulgarlas o cederlas al resto de usuarios. Las contraseñas de usuario deben ser robustas y difícilmente adivinables por terceros no autorizados. En caso de detectar algún incidente de seguridad, el usuario deberá comunicarlo inmediatamente al personal oportuno siguiendo el procedimiento establecido.

El Usuario debe cumplir con las directrices establecidas en el Manual de Usuario de Protección de Datos y Seguridad de la Información, puesto a su disposición por parte de Intelcia en la intranet.

Responsabilidad de la Dirección

Intelcia es responsable de desplegar los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de sus datos de negocio además de garantizar el cumplimiento de objetivos y la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Para ello instaurará las políticas, normativas, procesos y procedimientos que sean requeridos, y se compromete a distribuirlos entre todo el personal involucrado.

Es responsabilidad de Intelcia establecer y revisar periódicamente los diferentes controles de acceso a los sistemas de información que sostienen el negocio. Para ello, determinará perfiles de usuario y limitará los accesos al sistema en función de las necesidades requeridas por cada empleado para el desarrollo de sus actividades laborales. Adicionalmente, siempre que sea de obligado cumplimiento, se tratará cualquier elemento introducido en los sistemas de información gestionados por Intelcia, según los requisitos establecidos por la legislación vigente sobre Propiedad Intelectual y Protección de Datos de Carácter Personal.

PÚBLICA

intelcía