



CASOS PRÁCTICOS

Mutua Madrileña consiguió en 2016 el certificado UNE-ISO/IEC 27001 para su sistema de gestión de seguridad de la información. Entre otras cuestiones, la organización realizó un riguroso análisis de riesgos, revisó más de 2.500 controles y desarrolló diversas acciones de concienciación y formación entre la plantilla.

Comprometidos con la seguridad de la información

Rafael Arnedo
Subdirector General de Medios Mutua Madrileña

Más de 11,5 millones de clientes, una plantilla superior a los 6.900 empleados, una facturación anual de 4.700 millones de euros. Son sólo tres de los grandes números que retratan al Grupo Mutua Madrileña, una de las empresas líderes en el sector de seguros en España. La magnitud de sus cifras justifica, entre otros muchos aspectos, el compromiso máximo que en la compañía se presta a la seguridad de la información, una materia que fue certificada por AENOR a finales de 2016.

El certificado, según la Norma UNE-ISO/IEC 27001, acredita que Mutua ha implantado un sistema de gestión que avala, refuerza y protege su seguridad de la información y que apuesta por la mejora continua. El título tiene igualmente reconocimiento internacional a través de IQNet, la mayor red de entidades de certificación del mundo y cuyo miembro español es AENOR.

La aseguradora ha culminado con éxito una rigurosa auditoría que garantiza que Mutua cuenta con todos los controles necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que maneja. Un reconocimiento que encaja con la filosofía de Mutua Madrileña, donde se trabaja siempre con el objetivo de conseguir la excelencia en servicios, atención al cliente, productos y procesos.

Riguroso proceso de certificación

En Mutua Madrileña, el proceso de certificación según la Norma UNE-ISO/IEC 27001 ha sido una evolución lógica, fruto de un intenso trabajo desarrollado durante muchos años. En la compañía, garantizar la máxima calidad y seguridad de su sistema de gestión de la información ha sido un objetivo estratégico desde sus inicios, por lo que se ha trabajado siempre de forma intensa y rigurosa

en la consecución de los mayores estándares de calidad y servicio en esta materia.

Tras muchos años desarrollando e implantando procedimientos y medidas relacionadas con seguridad, en la compañía se contaba con un sistema de gestión eficaz y maduro que disponía de todos los elementos necesarios para ser certificado, un reconocimiento que otorgaría visibilidad y garantías a todos sus grupos de interés: empleados, asegurados, proveedores, etc.

Entre otros aspectos, el modelo parte de la identificación de los riesgos potenciales, el establecimiento de garantías y los mecanismos de control para desarrollar un sistema eficaz de seguridad de la información. En el caso de Mutua, la auditoría realizada por AENOR confirmó que el sistema vigente cumple con todos sus requisitos para obtener la certificación.

El proceso en sí se extendió a lo largo de los últimos dos años, en los ►►



MUTUAMADRILEÑA

El sistema asegura que la información es accesible sólo para personas con autorización; sólo ellas pueden modificar los datos y recuperarlos cuando sea preciso



Concienciar y formar a la plantilla... con sentido del humor

Las campañas de concienciación sobre seguridad de la información son frecuentes en Mutua Madrileña. Además de lanzar periódicamente correos electrónicos informativos y artículos en los diversos soportes corporativos promoviendo la formación y sensibilización respecto a este tema, hace un par de años la compañía puso en marcha una

simpática iniciativa en la que, a través de divertidas viñetas de cómic, se daban a conocer pautas básicas para proteger la información clave en el trabajo.

El proyecto dio lugar al calendario corporativo de 2014. En él, se recopilaban consejos sencillos como proteger mediante contraseñas el acceso a la información corporativa, utilizar siempre

contraseñas difíciles de averiguar, tener cuidado con los mensajes y enlaces sospechosos, no revelar información de la empresa y sus clientes, o no conectar dispositivos móviles sin autorización. Es sólo un ejemplo de la importancia que concede Mutua a la seguridad de la información, que también puede tratarse en clave de humor.

CASOS PRÁCTICOS

► cuales la compañía profundizó en la mejora de su operativa y en el perfeccionamiento y consecución de valor añadido a procesos clave en materia de seguridad. A lo largo de este tiempo, el proyecto ha pasado de forma rigurosa por las siguientes fases: análisis de riesgos, desarrollo y aplicación del plan de tratamiento de los mismos e implantación y seguimiento de indicadores. Todo ello, junto a intensas acciones de concienciación y formación. En total, 22 meses de implantación de un proceso que ha generado más de 60 documentos (entre ellos multitud de guías e instrucciones técnicas) y se han revisado más de 2.500 controles.

En todo el proceso ha sido básico, entre otros aspectos, el análisis de riesgo, la identificación de amenazas y vulnerabilidad, y los cálculos de impacto

de los posibles riesgos analizados. El sistema avala, en definitiva, que Mutua opera con todos los elementos, herramientas y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad en toda su extensión, tanto ante temas relacionados con virus informáticos, protección de datos de empleados y clientes, como de manejo de ingentes cantidades de información, confidencialidad de documentos, etc.

Confidencialidad, integridad y disponibilidad

El reconocimiento de AENOR garantiza la máxima calidad y seguridad de los sistemas de la información de Mutua, que dan soporte a toda la compañía, y de sus procesos informáticos frente a posibles riesgos. El sistema acredita, en concreto, que Mutua ha implantado un conjunto de controles adecuados para asegurar tres aspectos clave: la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de sus sistemas de información.

En cuanto a confidencialidad, el sistema asegura que la información

es accesible sólo para personas con autorización. Única y exclusivamente quienes estén autorizados pueden acceder a ella. Es un tema crucial en todo sistema de gestión de seguridad de la información.

La integridad se refiere a la garantía de que toda la información es correcta y está completa. Un sistema que aboga por la integridad de sus datos impide que alguien pueda modificarlos o falsearlos sin ser descubierto.

Por último, la disponibilidad se refiere a la capacidad de los usuarios autorizados a acceder a la información siempre que sea preciso.

Igualmente, el sistema de seguridad de la información de Mutua permite identificar, prevenir, eliminar o reducir eficazmente riesgos o amenazas y cumplir con las distintas legislaciones relacionadas con la protección de datos de carácter personal, los servicios de la sociedad de la información, el comercio electrónico, la propiedad intelectual, así como todas aquellas normativas relacionadas con seguridad de la información.



La colaboración transversal entre el área de Sistemas y los departamentos de Recursos Humanos y Seguridad Física, entre otros, ha sido clave para el éxito del proceso

El certificado, uno de los más rigurosos en el ámbito internacional en esta materia, pone de manifiesto, en definitiva, el compromiso de Mutua con su vocación de servicio al cliente, la excelencia y la mejora constante de todos sus procesos.

Un proyecto transversal

La consecución de la certificación de AENOR en materia de seguridad de la información ha sido posible gracias al enorme trabajo de un equipo humano competente, innovador y motivado, como el de Mutua.

En todo el proceso, la colaboración transversal ha sido clave. En el

proyecto han trabajado de forma intensa los profesionales del área de Sistemas de la compañía, que han contado con la ayuda de otros departamentos como Recursos Humanos o Seguridad Física, entre otros. Todos ellos han trabajado alineados con la necesidad de disponer de un sistema de seguridad de la información de la más alta calidad.

Además, es importante destacar que para que el sistema funcione es necesario contar con el apoyo de toda la organización, como así sucede en Mutua. La participación y colaboración de todos los empleados es fundamental, por lo que periódicamente

la compañía pone en marcha campañas de información, y sensibilidad acerca de las nociones básicas que deben cumplir en su día a día.

Entre otros aspectos, los empleados contribuyen a garantizar la seguridad de la información reportando las incidencias que detectan, asegurándose de conocer la Política de Seguridad, facilitando los datos e información necesaria para auditorías, actualización de políticas y procedimientos, etc., participando en los análisis de riesgos y planes de tratamiento y asistiendo a las acciones formativas y de concienciación pertinentes. En seguridad de la información, la gestión responsable y la colaboración de todos es clave para garantizar el desarrollo y el crecimiento de la compañía.

Trabajo duro, análisis riguroso, control del riesgo y, sobre todo, máxima orientación hacia los intereses de los grupos de interés de la compañía (empleados, asegurados, suministradores, etc.) son algunos de los ejes que describen el día a día del equipo de Sistemas de Mutua, quien se encarga de velar por la seguridad de la información, en colaboración con otras muchas áreas de negocio.

Validez internacional

La Norma UNE-ISO/IEC 27001, que ahora acredita el sistema de Mutua, es la referencia internacional para gestionar adecuadamente la seguridad de la información dentro de las organizaciones, con más de 27.500 empresas e instituciones públicas que ya han certificado su correcta aplicación en 150 países. La validez internacional es otra de sus ventajas ya que permite a la compañía aseguradora contar con una referencia global, lo que apoya su vocación de excelencia.

El certificado tiene una validez de tres años. Sin embargo, cada año un auditor de AENOR se encargará de confirmar que el sistema mantiene su adhesión a los controles de la norma internacional. ▀