

**Deloitte.**

# Construyendo mejores futuros

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN,  
INFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD



# Seguridad de la información, infidencialidad y privacidad

La protección de la información confidencial y personal, tanto de la Firma como de nuestros clientes, es fundamental para cumplir con los servicios que brindamos. En Deloitte nos comprometemos a proteger la información, al mismo tiempo que supervisamos los requerimientos regulatorios y legales para respaldar el cumplimiento.

La Oficina Global de Seguridad de la Información, Confidencialidad y Privacidad nos ayuda a fomentar una cultura que enfatiza la importancia de proteger la información confidencial y personal. Esta oficina establece directrices, desarrolla procedimientos, ofrece asesoría y formación, y evalúa la eficacia de los controles relacionados con la seguridad, confidencialidad y privacidad.

Trabajando con Deloitte Technology, la organización de Ciberseguridad Global de Deloitte y la Oficina Global de Asesoría Jurídica de Deloitte, nos aseguramos de comprender, prepararnos y responder efectivamente a las amenazas y riesgos (conocidos o razonablemente anticipados) que enfrenta nuestro entorno.

En Deloitte Spanish Latin America estamos comprometidos a preservar la confidencialidad, integridad, privacidad, y disponibilidad de la información de nuestros clientes y grupos de

interés, aplicando los controles necesarios para alcanzar los objetivos de seguridad y privacidad de la información a través de la mejora continua de nuestros sistemas.

En este sentido, sabemos que las personas son nuestro primer lugar de influencia. Por ello, creamos un impacto positivo sobre el cuidado y tratamiento de la información, con la implementación de Programas de Cultura en Seguridad y la actualización de buenas prácticas que permitan entender y atender las diferentes necesidades en estos temas.

Desde el 2017 hemos tomado las siguientes acciones, que hemos seguido fortaleciendo durante el 2023:

- Entender el entorno de riesgo.
- Implementar políticas, procedimientos y controles diseñados para proteger información confidencial y personal.
- Responder en tiempo y forma los incidentes de seguridad, confidencialidad y privacidad.
- Monitorear activamente la efectividad de los controles de seguridad, confidencialidad y privacidad.

El resultado de estas acciones es la generación de confianza y seguridad en nuestros clientes.

Garantizamos la seguridad de su información, al tiempo que reafirmamos nuestra reputación y afianzamos nuestro posicionamiento como Firma líder en el mercado, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes para contrataciones y/o renovaciones de servicios.

## **Certificación ISO 27001: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**

Reconociendo la importancia de la protección y el cuidado de la información de nuestros clientes y de la Firma, Deloitte Spanish Latin America cuenta con la certificación en la Norma Internacional *ISO/IEC 27001:2013* Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el cual implementa medidas de seguridad para proteger nuestra marca. Mientras cuidamos la reputación de Deloitte, mantenemos la confianza de nuestros clientes y garantizamos el cumplimiento de normas o regulaciones en esta materia.

Al mismo tiempo, esto garantiza que los riesgos de Seguridad de la información sean conocidos, asumidos, gestionados y minimizados de forma documentada, sistemática, estructurada y eficiente.

Por último, con el objetivo de fortalecer estas acciones, contamos con el Proceso Disciplinario para el SGSI, que busca establecer un protocolo



de acciones frente a los(as) responsables de infracciones de seguridad o confidencialidad de la información. En estos casos, el incidente es evaluado por el Comité de Seguridad de la Información, Confidencialidad y Privacidad, con el propósito de determinar la remediación a ser tomada y, si aplica, la sanción y comunicación de la resolución a las áreas involucradas.

Por séptimo año consecutivo, en Deloitte Spanish Latin America mantenemos la certificación ISO 27001: 2013.

Nuestro sistema busca concientizar en temas de seguridad de la información a todos(as) nuestros(as) profesionales con un curso obligatorio anual, que ha obtenido 89% de cumplimiento en 2023.

**Confidencialidad**

Reconociendo la importancia de mantener la confidencialidad de la información de la Firma, de nuestros clientes, profesionales y terceros, junto con el cumplimiento de las normas vigentes que deben ser acatadas a cabalidad, en Deloitte Spanish Latin America estamos comprometidos con la confidencialidad estricta. En este sentido, se han implementado

políticas que guían el actuar para prevenir el uso indebido y la divulgación inapropiada de la información, así como reaccionar ante posibles incumplimientos.

En primer lugar, contamos con el Programa de Información Confidencial (CI Program), que busca implementar controles específicos para el tratamiento de información confidencial durante todo su ciclo de vida, e informar a todos los(as) profesionales sobre el cumplimiento de los lineamientos y políticas de seguridad y confidencialidad. Este programa se realiza de manera anual, y es divulgada a través de los medios de comunicación internos. Periódicamente, se realizan recordatorios para garantizar que la mayoría de los(as) profesionales accedan al programa.

En segundo lugar, los(as) profesionales de nuevo ingreso a la Firma deben cumplir con la currícula obligatoria de Seguridad de la información y Confidencialidad. Por medio de estrategias prácticas y útiles, esta busca sensibilizar y generar consciencia sobre los incidentes que se pueden presentar en la Firma y las posibles formas de evitarlos.

**Ciberseguridad**

Como ha sido mencionado anteriormente, la protección de la información de nuestros(as) clientes y de los terceros con quienes nos relacionamos es una prioridad, ya que es de importancia mayor para establecer un vínculo de confianza y seguridad. Al recibir la información, nos dedicamos a cumplir con rigurosos estándares de ciberseguridad.

En Deloitte, nos distinguimos por contar con una estrategia global de ciberseguridad que nos protege de incidentes cibernéticos. Con ella, protegemos la integridad de nuestra infraestructura y de nuestra información, así como la de nuestros(as) clientes y terceros dentro de la red global. En este sentido, los equipos globales y locales trabajan para ejecutar una estrategia diseñada de manera conjunta; para esto, es necesario:

- Crear un programa cibernético, cohesivo y mundial con servicios de seguridad consistentes y de alta calidad.
- Extender las herramientas de seguridad en todo el mundo para la protección avanzada de datos altamente distribuidos.
- Implementar y mantener salvaguardas tecnológicas para proteger la información confidencial y personal.

- Preparar e implementar planes para recuperarse rápidamente y restaurar cualquier sistema que pueda verse afectado negativamente por un incidente cibernético.

Con el ánimo de capacitar y empoderar a todos(as) nuestros(as) profesionales frente a los riesgos que experimentamos, hemos realizado campañas estratégicas de *phishing* controlado y otros espacios voluntarios de generación de conocimiento, como el *webcast* "La Ciberseguridad en América Latina". Además, lanzamos campañas educativas para mantener la ciberseguridad en todo momento, tratando temas como *ransomware*, *phishing* y configuraciones seguras, entre otros.

Nuestro objetivo, con todo esto, es prevenir cualquier riesgo, mitigar los posibles impactos que existan en la información que resguardamos y los servicios que prestamos, así como reportar de forma oportuna cualquier incidente a los equipos encargados de implementar acciones correctivas.

**Privacidad y protección de datos personales**

Somos conscientes de la importancia que tiene un manejo adecuado de la privacidad y la protección de los datos personales de nuestros(as) clientes, Socios(as), colaboradores(as) y/o de cualquier tercero del cual tengamos información. Es por ello que

nuestro compromiso con la privacidad en el tratamiento de los datos personales se aplica en todo el ciclo de vida de la información, desde su obtención, uso, transmisión, almacenamiento y destrucción, aplicando los controles necesarios para cumplir los deberes, principios y obligaciones de privacidad de las leyes aplicables en cada país que integra Deloitte Spanish Latin America. Asimismo, nos esforzamos para asegurar la operación, el mantenimiento y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Datos Personales.

En todos los países donde Deloitte Spanish Latin America está presente, contamos con un Sistema de Gestión de Datos Personales; en México, este se encuentra certificado desde el 2019 bajo el Esquema de Autorregulación Vinculante (EARV) y registrado ante la autoridad (INAI). Nuestro Sistema de Gestión de Datos Personales opera de forma unificada y bajo los más altos estándares mundiales, en cumplimiento con la *General Data Protection Regulation* (normativa de privacidad de datos vigente en la Unión Europea y referente mundial en la materia) y con las normativas locales, brindando seguridad a los clientes y a los titulares en cuanto a la protección de sus datos personales al contar con políticas, procedimientos, lineamientos y controles homologados. En Deloitte, monitoreamos

constantemente los cambios regulatorios y la expedición de nuevas leyes sobre privacidad, e incorporamos los ajustes en políticas y procedimientos internos cuando es debido.

Nuestro sistema cuenta con planes y programas de concientización y capacitación, los cuales incluyen capacitaciones anuales obligatorias para todos(as) nuestros(as) profesionales. En el *FY23*, por segundo año consecutivo, se impartió el *webcast* "Privacidad y protección de datos personales" y el *e-learning* "Protege los Datos Personales", los cuales contaron con 87% de cumplimiento en conjunto.

En el *FY23* no tuvimos reclamaciones por violaciones de privacidad por parte de clientes a autoridades regulatorias. Tampoco se reportaron filtraciones, robos o pérdidas de datos personales de titulares. De esta manera, las diferentes iniciativas implementadas, han demostrado su efectividad e impacto en nuestros(as) profesionales.

**Certificación ISO 22301:  
Continuidad del Negocio**

Considerando la susceptibilidad de las organizaciones para enfrentar incidentes disruptivos que pudieran afectar su resiliencia, en 2021, todas las oficinas de Deloitte Spanish Latin America en México obtuvieron la recertificación alineada a la Norma Internacional ISO 22301 de nuestro Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN). En tanto, las oficinas de Argentina, Colombia y Costa Rica recibieron por primera vez dicha certificación en 2022.

Este modelo de gestión establece, opera, monitorea, revisa, mantiene y mejora la continuidad del negocio ante la presencia de incidentes disruptivos, por medio de planes, procedimientos, estrategias y soluciones establecidas. Todo esto es soportado por un procedimiento de alerta y comunicación, un plan de manejo de crisis, y una estructura de respuesta a través de diferentes equipos. Estas herramientas garantizan la capacidad para continuar la entrega de nuestros servicios a niveles aceptables, y mitigan los riesgos e impactos derivados en materia de continuidad del negocio.

Nuestra política: “En Deloitte Spanish Latin America estamos comprometidos a preservar la disponibilidad y continuidad de todos nuestros servicios, para alcanzar los objetivos definidos en el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio y su mejora continua”.

En 2023, de la mano con la Oficina Global de Seguridad (GSO), los países restantes de Spanish Latin America se integraron a este importante proyecto, que tiene como objetivo proteger todos los servicios de negocio y soporte de la Firma contra desastres sanitarios, ambientales, humanos y tecnológicos, que puedan interrumpir nuestras operaciones, provocar afectaciones a nuestro personal y a nuestros(as) clientes, e impactar la productividad y reputación de nuestra marca.

Con el ánimo de continuar con esta iniciativa, en el FY24 atenderemos un proceso de auditoría para recertificar a las oficinas mencionadas previamente.

Nuestro sistema incluye un programa de concientización y comunicación, el cual considera un entrenamiento obligatorio para todos los niveles de la Firma en los países en los que el SGCN se ha implementado. En el FY23 contamos con un cumplimiento de 89%.

# Contactos

**Lucía Muñoz**

**Socia Líder WorldImpact**

Deloitte Spanish Latin America

luciamunoz@deloitte.com

**Carmina Castañeda**

**Directora de Comunicación y Mercadotecnia**

Deloitte Spanish Latin America

carmcastaneda@deloittemx.com



# Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 415,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte S-LATAM, S.C." es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades relacionadas, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación es para distribución interna y uso solo entre el personal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sus firmas miembro y sus entidades relacionadas (colectivamente, la "red Deloitte"). Nadie de la red de Deloitte será responsable de ninguna pérdida sufrida por persona alguna que confíe en esta publicación.