



# Compromiso con la seguridad

En Fenicio eCommerce, la seguridad de la información es parte integral de nuestro enfoque estratégico. Implementamos rigurosos estándares de la industria y nos adaptamos constantemente a las tendencias emergentes en seguridad, alineando a todo nuestro equipo en ese mismo sentido.

Actualización: Diciembre 2025

## Certificación ISO 27001

Fenicio eCommerce cuenta con la **certificación ISO/IEC 27001**, el estándar global más reconocido para la gestión de seguridad de la información. Esta certificación valida que contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) sólido y en mejora continua, diseñado para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que manejamos.

A diferencia de modelos donde la implementación y operación dependen de terceros, en Fenicio todo el proceso —desde la plataforma en sí hasta la implementación y el soporte diario a nuestros clientes— es realizado directamente por nuestro equipo. Esto asegura una cadena de seguridad completa y consistente, bajo procesos certificados y sin intermediarios que puedan introducir riesgos fuera del SGSI.

Obtener y mantener la certificación implica revisiones continuas y un ciclo permanente de mejora, reforzando la confianza de nuestros clientes y asegurando que nuestras prácticas cumplen con los más altos estándares internacionales.

## Infraestructura y socios de clase mundial

Nuestra plataforma SaaS se aloja exclusivamente en infraestructura cloud líder del mercado como AWS, Akamai y Cloudflare. Estos proveedores cuentan con certificaciones reconocidas internacionalmente, tales como ISO 27001, SOC 2 y PCI DSS, lo que asegura la robustez, alta disponibilidad y cumplimiento normativo de nuestro servicio.

Complementamos estas soluciones con el apoyo directo de consultores locales expertos en ciberseguridad y partners certificados por AWS, quienes brindan una visión actualizada de las mejores prácticas globales. Esta combinación estratégica nos permite ofrecer un entorno confiable y seguro para nuestros clientes.



## Evaluación y selección de proveedores

Nuestros estándares de seguridad se extienden también a todos los proveedores externos, dado su rol crítico en la protección de los datos e información que manejamos. Aplicamos un proceso riguroso de evaluación antes de incorporar cualquier nuevo proveedor, revisando cuidadosamente sus prácticas de seguridad, certificaciones y cumplimiento normativo.

Establecemos contratos específicos que incluyen cláusulas claras sobre confidencialidad, protección de datos y niveles de servicio exigidos. Además, realizamos revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento continuo. Así garantizamos que cada proveedor involucrado en nuestra operación cumpla siempre con los altos estándares de Fenicio eCommerce.

## Capacitación continua

En Fenicio eCommerce, la capacitación constante en seguridad es un aspecto fundamental. Nuestros equipos técnicos reciben formación anual especializada en ciberseguridad, y contamos con múltiples profesionales certificados con la certificación internacional CompTIA Security+.

Esto nos permite mantener al personal actualizado sobre las últimas amenazas, técnicas de mitigación y buenas prácticas para proteger la información sensible. También impulsamos programas internos de concientización dirigidos a todo el personal, incluyendo aquellos roles no técnicos, promoviendo una cultura de seguridad donde cada integrante comprende su responsabilidad personal en la protección de los datos y la información de la compañía.

## Gestión de accesos y credenciales

Administramos rigurosamente el acceso a sistemas y datos, aplicando estrictamente el principio del mínimo privilegio. Cada colaborador cuenta solo con los accesos mínimos necesarios para sus funciones, reduciendo así riesgos derivados de accesos indebidos o accidentales.

Nuestras políticas internas exigen contraseñas robustas y autenticación multifactor (MFA) para accesos críticos y sensibles, aumentando considerablemente la protección ante intentos de intrusión o suplantación de identidad. Realizamos revisiones periódicas de los accesos otorgados y revocamos inmediatamente aquellos que dejan de ser necesarios por cambios de rol o desvinculación de colaboradores, asegurando así un control permanente y una completa trazabilidad del uso de información crítica.

## Pruebas y mejora continua

Realizamos pruebas continuas para evaluar y reforzar la seguridad de nuestra plataforma. Estas evaluaciones incluyen pruebas periódicas de penetración tanto automatizadas como realizadas por especialistas externos, combinadas con herramientas avanzadas de análisis de código estático (SAST) y dinámico (DAST).

Estas herramientas identifican vulnerabilidades en las distintas etapas del desarrollo y producción, permitiéndonos aplicar mejoras inmediatas según la criticidad de los hallazgos. Nuestra estrategia iterativa de evaluación y corrección constante fortalece la plataforma frente a amenazas cambiantes y garantiza que nuestras defensas evolucionen permanentemente, manteniendo una postura de seguridad robusta y proactiva.



## Resiliencia y recuperación

La capacidad para mantener nuestros servicios activos y recuperarlos rápidamente ante cualquier incidente es prioritaria. Implementamos copias de seguridad diarias de toda la información crítica y replicación en tiempo real de nuestras bases de datos en servidores de contingencia, además de hacer uso de los servicios de respaldo y multizona nativos de los proveedores cloud.

Esta estrategia permite que podamos restaurar rápidamente nuestras operaciones minimizando interrupciones. Además, realizamos regularmente simulaciones de incidentes y pruebas de restauración para garantizar la efectividad y rapidez de nuestros procedimientos de recuperación. Nuestra planificación y preparación aseguran una respuesta eficiente frente a contingencias, reforzando la continuidad operativa y permitiéndonos garantizar un SLA de 99,7% de uptime.

## Seguridad operativa

En Fenicio eCommerce aplicamos políticas estrictas de seguridad operativa basadas en el uso exclusivo de infraestructura cloud y servicios SaaS líderes de la industria, evitando el almacenamiento on-premise de datos sensibles y el uso de dispositivos extraíbles para minimizar riesgos de pérdida o fuga de información. Las estaciones de trabajo funcionan como terminales seguras hacia la nube, protegidas con antivirus, antimalware y firewalls locales, mientras que el acceso físico a instalaciones y equipos críticos se controla mediante medidas de seguridad y permisos específicos, garantizando una operación consistente con nuestros estándares de seguridad.

## Gestión de incidentes

Fenicio eCommerce posee procedimientos internos claros para gestionar incidentes de seguridad, complementados con el soporte especializado de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) externo que monitorea nuestros activos 24/7. Este SOC nos permite detectar rápidamente actividades sospechosas, realizar análisis forense especializado y aplicar inteligencia actualizada sobre amenazas emergentes.

Nuestro equipo interno trabaja coordinadamente con el SOC, asegurando respuestas rápidas, contención inmediata y una recuperación segura y efectiva. Tras cada incidente, analizamos detalladamente lo ocurrido, documentamos las acciones tomadas e implementamos mejoras concretas, fortaleciendo continuamente nuestra postura de seguridad.

## Compliance

En Fenicio eCommerce tratamos la información bajo estándares internacionales de privacidad y protección de datos personales, apoyándonos en proveedores que cumplen marcos reconocidos globalmente, incluyendo el Data Privacy Framework UE-EE.UU., para asegurar transferencias internacionales de datos seguras y legales. Contamos con un Responsable de Protección de Datos (DPO), un departamento legal interno y asesores especializados, quienes supervisan el cumplimiento de forma transversal y garantizan prácticas consistentes y alineadas con la normativa vigente en los mercados donde operamos.