



La Fundación Banco de Alimentos de Madrid (FBAM) es una organización privada, aconfesional, apolítica y sin ánimo de lucro, con más de 28 años de experiencia, basada en el voluntariado cuyo fin es concienciar a la sociedad y trabajar para solucionar los problemas originados por el hambre, el despilfarro alimentario y la falta de recursos para llevar una vida digna.

Recoge donaciones económicas y de alimentos, aptos para el consumo humano, evitando su destrucción, y los distribuye gratuitamente a entidades benéficas legalmente reconocidas que asisten a personas en pobreza de la Comunidad de Madrid.

Actualmente cuenta con cerca de 400 personas voluntarias y 34 contratadas, distribuidas entre su Sede y 3 delegaciones. Atiende a 568 entidades benéficas, llegando a más de 150.000 personas beneficiarias. En el año 2022 distribuyó 22,8 millones de kilos en alimentos.

¿Qué necesitaba?

- A partir de la pandemia, hubo un cambio importante en la forma de trabajo del voluntariado, una buena parte comenzó a teletrabajar. Esto implicó facilitarles ordenadores portátiles y **conexiones a la red privada desde el exterior**, e indudablemente estos accesos remotos **augmentaban los riesgos para la seguridad** de los sistemas informáticos de la fundación.
- Por esta lógica preocupación por la seguridad de sus comunicaciones, necesitaban **la ayuda de especialistas en Ciberseguridad** que estudiaran el estado y riesgos de su red y equipos, y les asesoraran con recomendaciones claras sobre las soluciones que debían abordar para no poner en peligro su infraestructura de comunicaciones.
- Por otra parte, la fundación tenía otro problema crítico pendiente de solucionar, que era el mal funcionamiento de su sistema de telefonía, ya que la centralita IP que tenían contratada hasta ese momento no funciona correctamente y esto les generaba problemas de servicio. **Necesitaban una solución de Centralita IP más sólida y con más prestaciones**, para poder dar una atención telefónica inmediata y sin incidencias, algo crucial especialmente en determinados meses del año en los cuales se realizan campañas importantes para la recogida de alimentos.

¿Por qué eligió Sarenet?

- El Banco de Alimentos de Madrid ya tenía contratado el servicio de conectividad con Sarenet desde hacía años y la experiencia ha sido muy buena. En todos estos años de relación, siempre han tenido un **servicio muy profesional y fiable**.
- Valoran especialmente la **proximidad del servicio** ofrecido por Sarenet. Su rapidez en la respuesta y el poder **hablar directamente con un técnico especializado** que les ayuda desde que descuelga el teléfono, en vez de tener que hacerlo con un tele-operador como es habitual en otras compañías.
- Otro motivo de elegir a Sarenet para estos proyectos ha sido su **flexibilidad para generar soluciones**, que se ajustan exactamente a los objetivos concretos del Banco de Alimentos en cada momento, con una **forma de trabajar muy colaborativa y personalizada** para resolver cada nueva necesidad o proyecto eficientemente y cumpliendo los plazos establecidos.
- Esta experiencia satisfactoria en el servicio prestado por Sarenet hasta la fecha, unida a su **gran capacidad tecnológica**, su **larga experiencia** en soluciones a empresas, y **la alta calidad de sus servicios**, eran los mejores avales para avanzar en proyectos críticos e importantes para la fundación.

Solución implantada

- **A nivel de Ciberseguridad**, Sarenet realizó un **completo estudio de la situación de la infraestructura de comunicaciones**, colaborando con el departamento de informática del Banco de Alimentos de Madrid para conocer bien qué equipos y de qué forma estaban conectados a la red privada (equipos PC, servidores, impresoras, red WiFi, etc.); **y analizar así posibles riesgos y vulnerabilidades**. Con esta **Auditoría de Seguridad** la fundación recibió un completo informe en el que se le indicaba qué mejoras de ciberseguridad debía acometer y qué soluciones son las más idóneas en su caso concreto para protegerse frente a posibles incidencias o ataques a la red.
- **En cuanto a la telefonía**, se realizó la **migración a una Centralita IP Dedicada**, un avanzado servicio con el que el Banco de Alimentos de Madrid tiene todas las funciones de una centralita de alta gama añadiendo nuevas prestaciones y consiguiendo importantes ahorros en llamadas. Esta solución les ofrece además una gestión muy sencilla para hacer cambios en la configuración, con la ventaja de poder **integrar los teléfonos móviles como extensiones**. Además es fácilmente escalable, con lo que se pueden añadir nuevos usuarios o sedes rápidamente.



¿Qué beneficios ha obtenido?

- Gracias a la Auditoría de Seguridad realizada por Sarenet y a las vulnerabilidades detectadas, el Banco de Alimentos está en condiciones de abordar las medidas necesarias para **eleva el nivel de seguridad en sus conexiones**, evitando riesgos, usos indebidos en la red o accesos descontrolados desde el exterior. Todo ello les dará la tranquilidad de no ver comprometido el buen desarrollo de su valiosa labor social.
- Con la nueva Centralita Virtual han conseguido **solucionar un problema que venían arrastrando desde hace tiempo**. Disfrutan de **nuevas prestaciones y servicios** que antes no tenían (ampliación de extensiones sencilla y sin costes adicionales, control del consumo telefónico, acceso a cambios en la configuración...), y cuentan con la **máxima disponibilidad**, con lo que tienen garantizado que nunca perderán una llamada por saturación en las líneas.
- Además, ahora cuentan **con un único interlocutor para los servicios de voz y datos**, un proveedor de su confianza que puede darles una respuesta inmediata y una resolución profesional ante cualquier incidencia que pudiera surgir.



El cliente dice...

“ El Banco de Alimentos de Madrid está formado mayoritariamente por personas voluntarias. Por eso, para nosotros es fundamental contar con la ayuda de un proveedor fiable, profesional y de larga experiencia como Sarenet, que nos aporta conocimiento, nos asesora y nos ayuda a desarrollar soluciones a nuestra medida. ”

“ En la fundación teníamos claro que con el teletrabajo y tantos colaboradores externos teníamos que mejorar la seguridad de nuestra red, pero no sabíamos dónde estaban los riesgos ni cómo debíamos protegernos. La auditoría de Sarenet nos ha venido muy bien para tener una idea clara de los proyectos que debemos abordar en materia de ciberseguridad. De hecho, siempre hemos valorado que sus profesionales nos mantengan informados sobre soluciones de mejora que puedan interesarnos. ”



Fernando Santos González de Langarica
 Director de Informática