

Política de Calidad y Seguridad de la Información





La Dirección de EADTrust es consciente de la importancia de la calidad y la seguridad de la información a la hora de satisfacer las necesidades de sus clientes y otras partes interesadas proporcionando productos y servicios de alta calidad, así como es su obligación garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otras normativas aplicables a sus actividades como Prestador Cualificados de Servicios de Confianza, así como el resto de las actividades que realiza.

Se ha implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Gestión de la Seguridad de la Información para mejorar sus métricas de Calidad y Seguridad, de cara a proveedores y a clientes, y a organismos de Evaluación de Conformidad y de Supervisión.

Se promueve la mejora continua de los servicios, procesos y actividades, como objetivo permanente de EADTrust, así como sostener e incrementar la seguridad de la información y la satisfacción del cliente.

EADTrust considera que una gestión adecuada de la calidad y de la seguridad de la información es fundamental, por un lado, para que sus servicios sean atractivos para sus clientes y por otro, para asegurar la continuidad del servicio, minimizando daños potenciales de origen informático.

Entre los objetivos de seguridad de la información que se contemplan están:

- **Confidencialidad:** La información confidencial de la empresa debe ser conocida únicamente por las personas autorizadas, previa identificación, en el momento y por los medios habilitados.
- **Integridad:** La información de la empresa debe de ser completa, exacta y válida, siendo su contenido el facilitado por los afectados sin ningún tipo de manipulación, sin que se vea afectada por causas externa o incidentes internos.
- **Disponibilidad:** La información de la empresa debe ser accesible y utilizable por los usuarios autorizados quedando garantizada su propia persistencia ante cualquier circunstancia prevista.
- **Autenticación:** El acceso a la información de la empresa debe estar limitada a los usuarios o entidades autorizadas, identificados de manera unívoca.
- **Trazabilidad:** El acceso a la información de la empresa debe quedar registrado, identificando su origen y las diferentes etapas de un proceso.

Con la presente política de Calidad y de Seguridad de la Información se pretende cumplir un conjunto de aspiraciones:

- Llegar a ser la empresa líder en el sector de la Confianza Digital y que el cliente lo perciba por la gestión de la relación, con un alto nivel de profesionalidad y un alto grado de satisfacción de sus expectativas. En la excelencia se busca la

integración de requisitos tecnológicos y legales complejos a nivel nacional y supranacional.

- Estar pendientes de las necesidades de nuestros clientes, recibiendo sus consultas y sugerencias, atendiendo de forma destacada a la identificación de nuevas necesidades y la mejora de la calidad de nuestros servicios.
- Mejorar continuamente nuestros procesos e incorporar otros nuevos conforme lo exigen nuevos requisitos legales, como EIDAS o EIDAS 2. En ese esfuerzo se considerará el marco establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad y de la Seguridad de la Información.
- Favorecer un entorno laboral estimulante y agradable que promueva la cooperación, con la expectativa de incentivar la motivación de los empleados y su compromiso con la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.
- Satisfacer las necesidades formativas de los empleados y facilitar documentación técnica y jurídica a otras partes interesadas.
- Desplegar sistemas que den soporte la continuidad del negocio desarrollando e implantando planes de continuidad de conformidad con las normas sectoriales.
- Realizar una evaluación continua de riesgos en las actividades que desarrollamos y el consecuente despliegue de medidas de remediación en el contexto de nuestra cultura de gestión de calidad y de seguridad.

Para la consecución de estos objetivos es fundamental la colaboración del personal de la entidad, que contará con el apoyo de la Dirección.

La Dirección declara su compromiso con el Sistema de Gestión Integrado promoviendo y comunicando las políticas de la entidad en las diferentes áreas, incluso de forma abierta en su página web.

En los procedimientos internos de la entidad se establecen roles y responsabilidades del personal. Se ha nombrado un Comité de Dirección, un Comité de Calidad y Seguridad, un responsable de Calidad y Seguridad y un responsable del Sistema de Información, así como el resto de perfiles profesionales necesarios para garantizar la seguridad de la información de los sistemas.

EADTrust posee un procedimiento que define las responsabilidades de cada uno de los perfiles y funciones y tareas de los diferentes comités.

Todo el personal de EADTrust contribuye a alcanzar y mantener un nivel de desempeño en los procesos de la entidad acorde a los requisitos de los clientes y demás partes interesadas.

Las auditorías de certificación ISO 9001, ISO 27001 e ISO 2000-1, así como ENS de nivel medio y auditorías EIDAS reflejan el compromiso de la entidad respecto a la adopción de una cultura de mejora continua en todas las actividades de la entidad y la percepción



de las mejoras por los clientes y demás partes interesadas, que redunde en un aumento de su satisfacción.

Cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en materia de calidad y de seguridad de la información que se detecte llevará aparejado un proceso de remediación.

EADTrust se rige por la legislación europea y española y diferentes estándares técnicos internacionales (como los desarrollados por el organismo de estandarización ETSI), aplicables a los Prestadores de Servicios Electrónicos de Confianza, así como la normativa europea y española de Protección de datos y Seguridad.

También es de aplicación la regulación general que pueda afectar a su actividad. La organización posee un procedimiento por el cual se controla y se mantiene actualizada el conjunto de la normativa, analizando su impacto en las actividades de la entidad.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información ha sido elaborado y se mantiene de forma que se priorice la prevención de las desviaciones frente a la remediación de las mismas de manera reactiva. La entidad posee un procedimiento de gestión documental que garantiza la eficiencia de dicho Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información.

Esta política será revisada anualmente, y con carácter extraordinario cuando ocurran situaciones especiales o cambios sustanciales en el Sistema de Gestión de la Calidad y de la Seguridad de la Información, o cambios legales que se deban considerar.

La política se comunica al personal de la organización en el momento de su incorporación, así como ante cualquier cambio en esta. Las comunicaciones se realizarán vía correo electrónico. La última versión de la política estará disponible en la web de EADTrust.

Esta política no será obstáculo para el desarrollo de Declaraciones de Políticas de Seguridad o Políticas de Servicios Electrónicos de Confianza específicas para el cumplimiento de determinados requisitos normativos o voluntarios. En todo caso, las citadas Declaraciones de Políticas de Seguridad y de Políticas de Servicios Electrónicos de Confianza específicas serán coherentes con la presente política.

La presente Política de Calidad y Seguridad de la información ha sido aprobada por la Dirección, con vigencia a partir de la fecha indicada en la cabecera.