



European Agency  
of Digital Trust

# PROTOCOLO DE HIGIENE Y SEGURIDAD FRENTE AL COVID-19

## Servicios presenciales

EADTrust, European Agency of Digital Trust, S.L.

2020

EADTrust RISK COMITEE  
Octubre 2020  
Versión: 1.0

### Nota sobre derechos de autor

Este documento está protegido por derechos de autor que restringen su uso, copia, distribución y des compilación. No se puede reproducir ninguna parte de este documento de ninguna forma ni por ningún medio sin la autorización previa por escrito de European Agency of Digital Trust (EADTrust).

Todos los nombres de productos mencionados en este documento son marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

### Versiones del documento

Esta publicación podría incluir inexactitudes técnicas o errores tipográficos.

Según evoluciona el estado de la técnica y el contexto legislativo, puede ser necesario incluir cambios en este documento, por lo que se recomienda comprobar en la página web de EADTrust la última versión de la publicación.

European Agency of Digital Trust puede realizar mejoras y cambios en los productos y en los programas descritos en esta publicación en cualquier momento.

### Certificación ISO 9001. ISO 27001 e ISO 20000-1

EADTrust ha superado diversas auditorías, y, en particular las relativas a las normas ISO 9001. ISO 27001 e ISO 20000-1, con el siguiente alcance:

*El Sistema Integrado de Gestión de la Información que da soporte a consultoría, auditoría, desarrollo y provisión de los siguientes servicios electrónicos de confianza: Autoridades de Certificación (PKI) que cumplen los requerimientos de las normas EN 319 401 v2.2.1, EN 319 411-1 v1.2.2, EN 319 411-2 v2.2.2, EN 319 421 v1.1.1 para Sellado de Tiempo, Emisión de Certificados, Validación de OCSP, Firma Electrónica Centralizada, Extensión de Firma Electrónica, Notificación Electrónica Fehaciente (Correo Electrónico Certificado), Publicación Electrónica Fehaciente, Comprobación fehaciente de contenidos digitales, Foro Electrónico de Accionistas, Emisión y Gestión de Claves, Cartulario (Custodia Digital de Documentos Electrónicos), Custodia de Evidencias Electrónicas (Retención de Datos), Voto Electrónico, Facturación Electrónica, Digitalización Certificada, Gestión de firma manuscrita digitalizada y Gestión de firma avanzada vocal, para garantizar la validez legal de todo tipo de gestiones que las utilizan, de acuerdo a la declaración de aplicabilidad vigente.*

#### Certificados

Norma	Certificado
<b>ISO 20000-1:2011</b>	10242586
<b>ISO 27001:2013</b>	10242584
<b>ISO 9001:2015</b>	10242588



## INTRODUCCIÓN

---

EADTrust, European Agency of Digital Trust S.L es una empresa que actúa en el mercado como prestador de servicios de confianza bajo la supervisión del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (Secretaría de Estado para el Avance Digital), si bien la denominación de este organismo puede cambiar por criterios políticos e incluso adscribirse a diferente Ministerio.

EADTrust posee una infraestructura de servicios y de trabajo que permite el funcionamiento en contextos digitales; sin embargo, existen servicios que requieren la **atención presencial** de usuarios en las oficinas de la Autoridad de Registro de EADTrust, en particular: **servicios de identificación y validación de identidad declarada a solicitantes de certificados electrónicos cualificados en virtud del Reglamento (UE) eIDAS.**

Para la Dirección General de EADTrust, la salud y la seguridad de nuestros empleados y clientes es lo más importante. En este sentido se han tomado medidas para la adaptación de las oficinas y hábitos de trabajo a las recomendaciones de higiene y seguridad vigentes. Cumplimos la legislación dictada en la materia y seguimos los consejos de expertos y profesionales sanitarios, autoridades locales, nacionales e internacionales para proteger a nuestros compañeros, clientes, colaboradores y a todas sus familias.

En consecuencia, la Dirección General de EADTrust dicta el **PROTOCOLO DE HIGIENE Y SEGURIDAD FRENTE AL COVID-19 (SERVICIOS PRESENCIALES)**. Este documento es de **obligatorio cumplimiento para todos nuestros empleados y para usuarios de servicios presenciales**. Estará disponible al público para su consulta, en la página web de EADTrust [www.eadtrust.eu](http://www.eadtrust.eu)

EADTrust podrá actualizar este documento sin previo aviso, teniendo en cuenta las disposiciones legales, indicaciones y recomendaciones de la autoridades sanitarias y gubernamentales de la CCAA de Madrid y gobierno central, que sean dictadas en correspondencia con la evolución de la situación sanitaria generada por el COVID-19. Se recomienda la consulta frecuente por posibles actualizaciones.

## ADAPTACIONES DE NUESTRAS OFICINAS Y DE NUESTROS HÁBITOS DE TRABAJO

---

- Hemos reubicado los puestos de trabajo de nuestros empleados para garantizar la distancia de 2 metros mínimo entre cada trabajador.
- Hemos habilitado un área de atención al público que se encuentra separada del resto de las instalaciones de la organización en la que igualmente se guardan las distancias mínimas de seguridad de 2 metros entre el personal que le atiende y el usuario.
- Todos los días al final de la jornada de trabajo se realiza una limpieza exhaustiva de todas las instalaciones
- Antes de la apertura se realiza la ventilación de las áreas de trabajo y ésta se mantiene a lo largo de la jornada.
- Hemos instalado un medidor de temperatura a la entrada de nuestras oficinas para garantizar el acceso seguro a nuestras instalaciones
- Hemos habilitado un área a la entrada, en la que se ha puesto a disposición de empleados, usuarios y colaboradores material de desinfección de la suela de calzado; gel hidroalcohólico para desinfección de manos y objetos; así como mascarillas y guantes
- Colocamos dispensadores de gel bactericida con base de alcohol en varios espacios de la organización para invitar a todo el personal y clientes a higienizar las manos antes de entrar y cuando lo requieran.
- Realizamos auditorías para la verificación de que todas las medidas de incremento de la seguridad han sido correctamente implementadas antes de la apertura, así como refuerzo de todas las auditorías periódicas habituales.

## CITAS TELÉMICAS

---

- EADTrust ha establecido un sistema de citas que se comunica a los solicitantes de certificados electrónicos cualificados durante la gestión de su solicitud, con el fin de reducir el aforo y realizar la desinfección rigurosa de las instalaciones de atención al público entre un usuario y otro.
- Fomentamos el pago de nuestros servicios por medios electrónicos para evitar el contacto con dinero en metálico.

## A NUESTROS EMPLEADOS Y CLIENTES

---

- Hemos realizado test serológicos a todo nuestro personal activo previo a nuestra vuelta a la actividad para evitar riesgos e incrementar la seguridad de trabajadores, clientes y colaboradores.
- Hemos puesto a disposición de todos nuestros trabajadores equipo para su protección personal y la de nuestros clientes adaptándonos constantemente a las novedades y recomendaciones que vayan realizando las administraciones.
- En la entrada hay, a disposición de clientes y personal, medios para la higienización de manos y suela de calzado, mascarillas y se verifica la temperatura del solicitante para garantizar su acceso seguro a las instalaciones de atención al público.

- Nuestros empleados han incorporado a su cotidianidad una rutina de desinfección e higienización previa a su entrada en nuestras instalaciones y también durante su estancia durante la jornada laboral, incorporando el uso de mascarillas y manteniendo las distancias en las zonas comunes de reunión y comida.
- Todo el personal de EADTrust ha recibido formación de prevención de riesgos laborales en el enfrentamiento al COVID-19.

Estamos actualizando constantemente nuestros procedimientos para seguir rigurosamente las recomendaciones y normativas emitidas por las autoridades sanitarias y gubernamentales en la materia.