



Política de Seguridad de la Información, Calidad y Continuidad.



Marzo de 2026

Código documento		Nombre descriptivo		Difusión
NOR-PG-Política-seguridad-calidad-continuidad		Política de seguridad de la información, calidad y continuidad.		Pública
Código de área		Tipo documental		Revisión periódica
NOR		Política general		Puntual
Versión	Fecha	Responsable	Descripción	
3	25-10-2026	Responsable de Compliance	Se incorpora la política de continuidad.	
2	13-10-2026	Responsable de Compliance	Se incorpora la política de calidad.	
1	01-05-2025	Responsable de Compliance	Primera versión.	
Fecha revisión	Versión revisada	Revisado por	Descripción revisión	
25-10-2026	2	Responsable de Compliance	Revisión puntual. Se comprueba en la revisión la necesidad de incluir en la misma la política de continuidad.	
13-10-2025	1	Responsable de Compliance	Revisión puntual. Se decide incluir la política de calidad y de compras.	
Aprobado por				

1. Política de seguridad de la información y de calidad.

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 Cualificado 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, 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 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 externas 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, identificado 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 a 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 20000-1, así como ENS de nivel alto 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.

8987

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 actualizado 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.

2. Política de compras.

Esta política de compras tiene como objetivo establecer los principios que rigen durante el proceso de compras de EAD Trust y la sistemática de evaluación de los proveedores. Se realiza para garantizar la calidad y seguridad de los bienes y servicios que se adquieren; así como del cumplimiento de los requisitos normativos en los que se basa nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Con esta política también se busca dar a conocer a nuestros proveedores la forma en que valoramos sus servicios y los criterios de valoración para elegir a esos proveedores. La política busca complementar al procedimiento de evaluación de proveedores.

Los procesos de compra se realizan teniendo en cuenta los siguientes principios:

- Transparencia y objetividad en la evaluación y selección de proveedores.
- Cumplimiento normativo, asegurando que los proveedores actúan conforme a la legislación aplicable, normativa de seguridad y estándares internacionales.
- Seguridad de la información, que garantice que los productos y servicios adquiridos no comprometan la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas o datos.
- Mejora continua, mediante sistemas de evaluación.

- Sostenibilidad, fomentando, dentro de lo posible, el uso eficiente de recursos y la gestión de residuos.

Los proveedores están sujetos a una evaluación basada en los principios establecidos en el documento interno de EADTrust, que son los siguientes:

- Relación calidad/precio adecuada.
- Producto/servicio acorde a necesidad.
- Cumplimiento de plazos.
- Descuentos especiales, facilidades en el pago.
- Exclusividad del producto.
- Priorización de nuestro pedido en urgencia.
- Aporta soluciones en caso de problemas.
- Controla y mide los residuos generados.
- Gestión adecuada de residuos peligrosos (si aplica).
- Dispone de un dispositivo certificado de firma.

Tras la evaluación del proveedor este se clasificará como aprobado, aprobado condicional o rechazado. Si existen incidencias graves por parte de los proveedores aprobados o aprobados condicionales éste pasará a rechazado.

Las compras se realizan conforme a las necesidades operativas y de prestación de servicios de EADTrust, teniendo en cuenta que:

- Se establecen los controles adecuados sobre los productos y servicios suministrados externamente.
- Se tiene en cuenta el impacto que dichos servicios o productos puedan tener sobre los requisitos del cliente y sobre la seguridad y continuidad del negocio.

EAD Trust informa públicamente que todos los proveedores y subcontratistas pueden ser evaluados y reevaluados en cualquier momento, conforme a los criterios establecidos en esta política y en los demás procedimientos internos que forman el SIG.

La colaboración con EAD Trust implica la aceptación implícita de esta política y del compromiso con los estándares de calidad, seguridad y cumplimiento establecidos por la organización.

Esta política se revisará periódicamente.

3. Política de continuidad.

3.1. Objeto.

La presente Política de Continuidad de Negocio tiene por objeto establecer los principios, criterios y marco general de actuación de **EAD Trust** para garantizar la continuidad de sus actividades esenciales ante incidentes graves, interrupciones operativas, crisis o desastres que puedan afectar a las personas, los procesos, la tecnología, las instalaciones, los proveedores o la información.

Esta Política persigue minimizar el impacto de las interrupciones, proteger a las personas y los activos de la organización, mantener la prestación de los servicios críticos y asegurar una recuperación ordenada dentro de unos plazos aceptables.

3.2. Alcance.

Esta Política aplica a:

- Todas las áreas y procesos de la organización;
- todo el personal;
- los recursos, sistemas e información necesarios para la actividad;
- los proveedores y terceros críticos, cuando proceda.

3.3. Compromiso de la Dirección.

La Dirección se compromete a:

- Proteger la continuidad de las actividades críticas;
- asignar los recursos necesarios;
- definir y mantener un sistema de continuidad de negocio;
- revisar periódicamente su eficacia;
- impulsar la mejora continua.

3.4. Principios de actuación.

EAD Trust actuará conforme a los siguientes principios:

- Proteger a las personas;
- priorizar los procesos críticos;
- establecer medidas de prevención, respuesta y recuperación;
- reducir los tiempos de interrupción y sus impactos;
- probar y revisar periódicamente los planes;
- mejorar continuamente el sistema de continuidad.

3.5. Responsabilidades.

Dirección.

Aprueba esta Política, apoya su implantación y revisa su eficacia.

Responsable de Continuidad de Negocio.

Coordina el sistema, impulsa los análisis y planes, y supervisa pruebas y revisiones.

Responsables de área.

Identifican actividades críticas, mantienen la información actualizada y aplican las medidas definidas.

Personal.

Debe conocer las pautas que le apliquen, participar en formación y colaborar en caso de incidente.

3.6. Marco de continuidad de negocio.

La organización mantendrá, de forma proporcional a su actividad y riesgos:

- identificación de procesos y recursos críticos;
- análisis de impacto en el negocio;
- evaluación de riesgos y amenazas de interrupción;

- estrategias y planes de continuidad y recuperación;
- estructura de gestión de incidentes o crisis;

pruebas, revisiones y acciones de mejora.

3.7. Activación.

Los planes de continuidad se activarán cuando una interrupción afecte, o pueda afectar de forma grave, a los procesos críticos, servicios esenciales o compromisos de la organización.

La activación, gestión y cierre de la situación se realizará conforme a los procedimientos internos definidos.

3.8. Formación, pruebas y revisión.

La organización promoverá la formación y concienciación necesarias en materia de continuidad de negocio.

Asimismo, revisará esta Política y los planes asociados para asegurar que siguen siendo adecuados, eficaces y actualizados.

3.9. Mejora continua.

Las incidencias, resultados de pruebas, auditorías, revisiones y cambios relevantes en la organización se utilizarán para mejorar continuamente el sistema de continuidad de negocio.