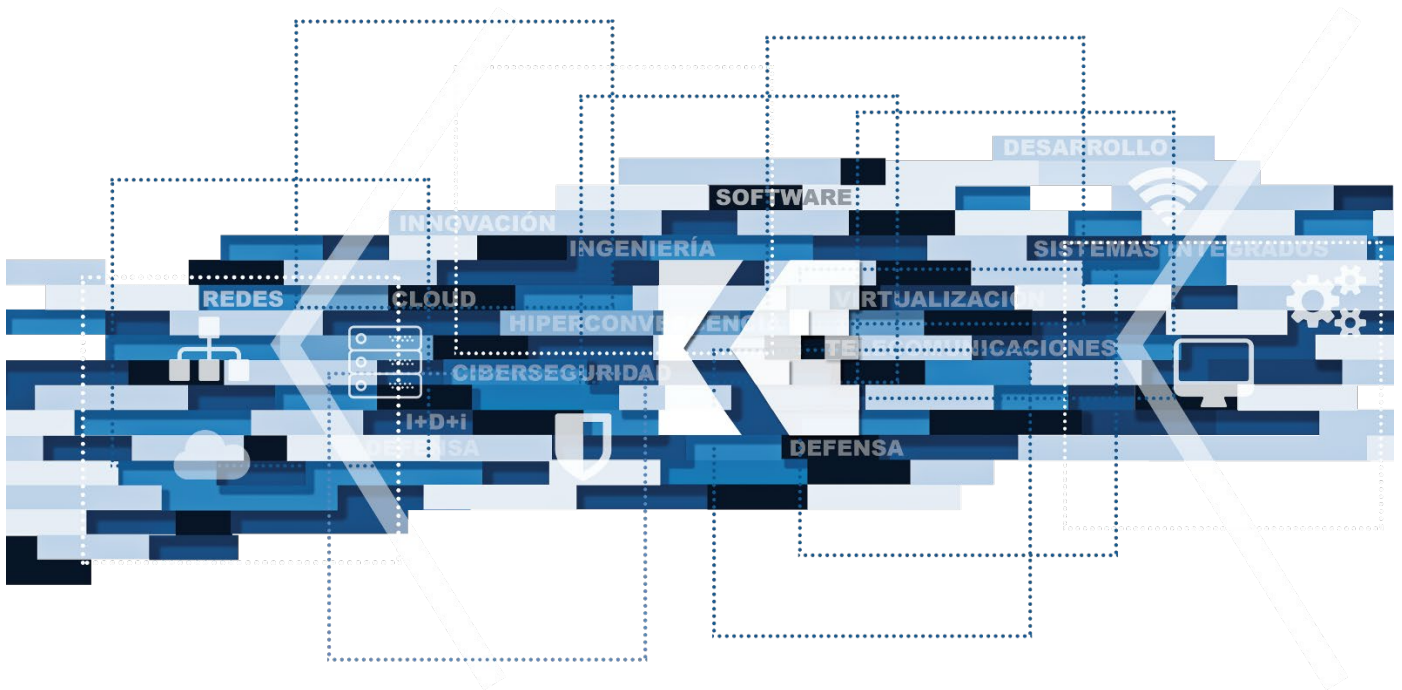


DOCUMENTO:

DOCUMENTO GENERAL



DESCRIPCIÓN

MANUAL DE POLÍTICAS DE GRUPO TRC

DATOS DE CONTROL

REV.	FECHA	REALIZADO	APROBADO	DESCRIPCIÓN CAMBIO
1.0	17/02/2016	F. Hontoria	A. Estirado	Redacción inicial. Integración de todas las políticas en un único documento
1.1	17/10/2016	F. Hontoria	A. Estirado	Inclusión de TRC Sistemas en las empresas del grupo. Cambio logos.
1.2	20-02-2017	F. Hontoria	A. Estirado	Revisión política SST
1.3	21-07-17	F. Hontoria	A. Estirado	Inclusión de Política de LOPD y adecuación al nuevo reglamento
2.0	16-10-18	F. Hontoria	A. Estirado	Adecuación a la inclusión de elementos ENS en el sistema.
2.1	16-09-19	F. Hontoria	A. Estirado	Corrección erratas
2.2	03-10-19	F. Hontoria	A. Estirado	Cambio nombre Política de Seguridad y reformulación.

Índice de contenido

1	Objeto.....	3
2	Alcance	4
3	Perfiles y responsabilidades	5
4	Política General	6
4.1	Política de calidad.....	7
4.2	Política de Medio Ambiente.....	8
4.3	Política de Servicios.....	9
4.4	Política de Seguridad TIC.....	10
4.5	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	11
4.6	Política de desarrollo de software	12
4.7	Política de Protección de Datos de Carácter Personal.....	13
5	Referencias.....	14
6	Anexos.....	14

1 Objeto

Establecer un único Manual de Políticas donde se establezcan los alcances y las distintas políticas para cada una de las áreas / funciones de las empresas del grupo TRC que lo requieran.

Todas las políticas derivan de la Política General del grupo, aprobada por la dirección. Las políticas existentes se incorporan al Manual, incluida la Política General de la que derivan el resto.

Por motivos de comunicación pueden extractarse la Política General y/o Políticas Específicas de este documento.

Los empleados de las empresas del grupo TRC tienen a su disposición en el sistema de gestión documental toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión, entre ellas este documento con las políticas y alcances.

2 Alcance

Se aplica a las actividades de TRC INFORMÁTICA S.L., GRUPALIA INTERNET S.A y TRC SISTEMAS DE SEGURIDAD S.L. (en adelante TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS respectivamente) que tienen incidencia en su Sistema de Gestión Integrado.

Las Políticas específicas de área o función se aplican siempre que entra en juego esa área o función.

Los alcances a los que aplican, salvo que se indique otra cosa son:

TRC INFORMATICA S.L.

- Diseño, instalación y mantenimiento de las redes de cableado estructurado.
- Integración de sistemas
- Desarrollo de software

GRUPALIA INTERNET S.A.

- Alquiler de circuitos
- Telefonía
- Servicios de Internet: acceso telefónico, ancho de banda, hosting, housing, virtualización y servicios Cloud.

TRC SISTEMAS DE SEGURIDAD

- Comercialización, instalación, integración y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Servicios asociados.

3 Perfiles y responsabilidades

La responsabilidad de la elaboración, revisión y aprobación de las Políticas corresponde a la Dirección de las empresas del grupo, si bien los empleados y en especial los directores de dichas áreas tienen que aportar al respecto.

La comunicación y explicación de las Políticas corresponde a la dirección y se efectúa en cascada, partiendo de la Política General de la que derivan el resto.

El responsable del sistema integrado mantiene el documento elaborado.

Nivel	Elaboración	Revisión	Aprobación	Distribución y control
Política General	Dirección, Dir. Sistema de Gestión Integrado y / o Dir. Departamento	Dir. General	Dir. General	Todos los empleados
Política Específica	Dir. Sistema de Gestión Integrado y / o Dir. Departamento	Dir. General	Dir. General	A todos los empleados implicados

No se requiere una formación concreta más allá de la que cada rol tiene en cada uno de los perfiles.

4 Política General

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS, dentro de sus respectivos alcances, se comprometen a:

- Respetar y procurar el respeto por las personas en los distintos roles y puestos dentro de la organización y con los “stakeholders”. Así mismo consideran a sus empleados como su mejor activo y por ello merecedor de su máxima atención.
- Velar por el cumplimiento de la legislación aplicable, poniendo los medios para prevenir comportamientos delictivos en cualesquiera de las actividades de la empresa.
- Entregar los productos y servicios con la máxima calidad, de acuerdo a los requisitos legales y normativa aplicable, buscando satisfacer las necesidades de los clientes y superarlas cuando sea posible. Para ello se dotarán de los procedimientos necesarios inspirados en el ciclo de mejora e innovación continuas.
- Velar por la integridad física y salud de los trabajadores cuya protección ha de ser una constante en el desarrollo de las funciones cotidianas de los integrantes de la empresa. Cuenta para ello con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales cuyo cumplimiento ha de asegurar.
- Invertir en los equipamientos y herramientas necesarios para hacer el trabajo más eficiente y eficaz, gestionándolos de forma transparente y coherente. Esto incluye tanto los destinados a la producción y entrega de producto o servicio, como aquellos destinados a proteger la información sensible y a las personas.
- Procurar el respeto por el medioambiente en todas las tareas que se realicen en el ámbito de sus alcances y fomentar los mismos principios fuera de ellos.
- Gestionar la información crítica de tipo personal o que tenga requisitos de seguridad especiales con el máximo cuidado, de acuerdo a la normativa LOPD y leyes vigentes.
- Establecer los planes, registros y controles en aras de la mejora de su gestión en todos los ámbitos del alcance.
- Buscar la rentabilidad económica de forma sostenida para el crecimiento de las empresas del grupo y beneficio de los accionistas de manera responsable.
- Hacer uso de los servicios TIC de la empresa y de los servicios asociados que se presten a clientes, considerando la seguridad de la información como activo principal y transversal en la organización, a fin de favorecer la operación, la competitividad, la resiliencia y la continuidad del negocio.
- Desarrollar políticas específicas de áreas concretas para detallar aspectos relevantes.

El compromiso con los puntos anteriores quedará reflejado en el establecimiento de estrategias, objetivos, planificación y ejecución de los planes. Las revisiones periódicas efectuadas por las direcciones respectivas mostrarán el grado de avance en cada caso.

4.1 Política de calidad

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS dentro de sus respectivos alcances, se comprometen en relación a la Calidad a entregar los productos y servicios con la máxima calidad, buscando satisfacer las necesidades de los clientes y superarlas cuando sea posible.

- Se dispondrán las políticas y procedimientos necesarios en las empresas del grupo, de acuerdo a los criterios de las normas ISO en las que estamos certificados.
- Se ha nombrado un representante de la dirección para el Sistema de Gestión Integrado que velará por el cumplimiento de los asuntos formales sobre el tema, así como alertará de las desviaciones en los asuntos operativos.
- Se ha establecido un sistema de gestión integrado en el que se contempla la valoración de la eficacia de los procesos cara a la mejora continua.
- Se dispone de herramientas (SGCOL principalmente) para efectuar la gestión de una manea estándar de y acuerdo a los procedimientos. Dichas herramientas están en evolución continua.
- Se considera la detección temprana de fallos como una buena medida de ahorro, por lo que se prioriza la atención a los elementos de prevención sobre los de corrección, sin perjuicio de las acciones correctivas a tomar en cada caso.
- Se considera que la Calidad es un tema objeto de atención por parte de todos los empleados de las empresas del grupo TRC, comenzando por la Dirección.

4.2 Política de Medio Ambiente

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS procurarán el respeto por el medioambiente en todas las tareas que se realicen en el ámbito de sus alcances y fomentar los mismos principios fuera de ellos, en consonancia con la norma ISO 14000.

- La dirección se compromete, como con el resto de áreas, a apoyar las acciones referidas al cuidado del medioambiente, yendo cuando es posible, más allá del cumplimiento legal.
- Se procura un sistema de gestión de aspectos medioambientales integrado en el sistema general y que contempla la evaluación periódica y la mejora continuas.
- La base para la toma de decisiones será siempre la toma de medidas y evaluación de aspectos medioambientales.
- En la medida de nuestras posibilidades ampliaremos la influencia de nuestras medidas y buenas prácticas fuera de la empresa, entre nuestros “stakeholders”.
- Se proporcionará formación e información necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas medioambientales que se establezcan, normalmente de manera anual.

4.3 Política de Servicios

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS dentro de sus respectivos alcances y en relación a los Servicios promulgan la siguiente política, basada en la norma ISO 20000 y con la implicación sin reservas de la Dirección.

- Establecer y apoyar el sistema de gestión de los servicios en función de los criterios y con vistas a mantener la certificación ISO 20000.
- Queremos prestar nuestros Servicios con el mayor grado de calidad posible, de modo que, además de cumplir los requisitos, se satisfagan e incluso superen las expectativas de clientes y usuarios.
- Para ello buscaremos la mejora continua de procesos que soportan los servicios medidos en los SLA's (acuerdos de nivel de servicio).
- Buscaremos disponer de personal profesional suficientemente motivado, formado y desarrollado para la entrega de nuestros servicios, ya sea en la entrega, el mantenimiento y soporte o la resolución de problemas.
- Todo lo anterior será compartido a las partes con el grado de transparencia e información necesario en cada caso.
- En el caso de servicios software o con una componente eminentemente software utilizaremos las buenas prácticas de la biblioteca ITIL como referencia.

4.4 Política de Seguridad TIC

(TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES)

Las amenazas y riesgos inherentes al uso de los medios TIC que conforman la sociedad de la información, obligan a la adopción de medidas de prevención, detección y respuesta que permitan a TRC asegurar una continuidad de negocio y una rápida recuperación en caso de que se produzcan ataques o incidentes de seguridad.

La Seguridad TIC tiene como pilares: el conocimiento de la regulación existente, su observancia, la formación/entrenamiento, la concienciación del personal y los medios técnicos de seguridad lógica disponibles. El progreso desigual en alguno de dichos aspectos, generará riesgos y vulnerabilidades en TRC.

La Seguridad TIC en TRC constará de una estructura interna, una regulación y unos responsables con tareas específicas, no obstante, dicha seguridad concierne y es de obligado cumplimiento para cada uno de los empleados.

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS, dentro de sus respectivos alcances y en relación a SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) y cumplimiento de servicios TIC con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), promueven y apoyan los siguientes puntos:

- Todos los empleados deben conocer y aplicar la Política de Seguridad de la Información, Procedimientos Generales, Registros y Normas de Seguridad, incluidas en el gestor documental (Alfresco), los cuales les afectarán en sus actuaciones diarias en la empresa según su rol y responsabilidad.
- TRC se dotará de un SGSI integrado en el Sistema Integrado de Gestión, de modo que los procesos y procedimientos den respuesta cumplida a la norma ISO 27000 y a la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal).
- Para los servicios TIC que se determinen, se llevará a cabo la certificación de los mismos en el Esquema Nacional de Seguridad.
- TRC dispondrá de los mecanismos y condiciones de seguridad física y lógica para asegurar la seguridad de la información: acceso, integridad, confidencialidad, disponibilidad, autenticidad y, trazabilidad de la información en función de su naturaleza y contenido.
- Los activos TIC estarán identificados y estarán asignados a un empleado, quien se responsabilizará del mismo a efectos de cumplimiento de las normas de seguridad de la información que apliquen. Aquellos activos considerados como “de departamento” serán asignados por defecto al responsable del departamento.

4.5 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS, consideran que la Prevención de Riesgos Laborales en materia de Seguridad y Salud en el desempeño de su trabajo es un objetivo fundamental a alcanzar.

Derivado de la Política General y con objeto de integrar la Prevención de Riesgos en todos y cada uno de los procesos y operaciones que se desarrollan en el grupo TRC, la Dirección se compromete a:

- Se insta a todos los mandos y responsables, que forman parte de la empresa, al compromiso de mantener el ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Cumplir con la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud y otros requisitos a los cuales se adhiera la empresa.
- Considerar la Gestión de Seguridad, Salud y Entorno Laboral, como una prioridad de la empresa y llevarla a cabo mediante planes de mejora continua.
- Establecer condiciones de trabajo seguras, saludables y ambientalmente aceptables para empleados, contratistas y visitantes.
- Proporcionar y mantener en buen estado las áreas, máquinas y herramienta, a fin de que los trabajadores, clientes y visitantes, puedan transitar por las diferentes instalaciones de la compañía, sin temor a posibles riesgos a su seguridad y salud.
- Promover la formación e información de los trabajadores en función del puesto de trabajo que ocupe.
- Promover buenas prácticas entre contratistas y subcontratistas.

Asimismo, para poder llevar a cabo los objetivos enumerados anteriormente, es preciso contar con la cooperación y participación de todo el personal en la observación y cumplimiento de las normas de prevención, en la detección de condiciones peligrosas y acciones inseguras, informando de ellas a quien dependa, y aportando aquellas sugerencias y mejoras preventivas a adoptar con el objeto de mejorar las condiciones de trabajo, disminuyendo las lesiones y los posibles daños a la propiedad o patrimonio del grupo TRC y sus clientes.

Desde esta Dirección, confiamos en que todos los empleados se unirán a este compromiso personal hacia la Prevención de Riesgos Laborales, como una forma de vida.

4.6 Política de desarrollo de software

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS dentro de sus respectivos alcances establecen y promueven la siguiente Política de Desarrollo Software para las actividades relacionadas del área, en el marco de ISO 12207.

- Nuestro modelo se basa en el ciclo de vida de desarrollo tradicional: adquisición, suministro, desarrollo, operación y mantenimiento, si bien podemos adoptar metodologías ágiles en ciertos momentos o circunstancias.
- La principal preocupación es y será cumplir, y si es posible exceder, los requisitos de cliente, así como las normativas aplicables, si las hubiere.
- Utilizaremos las metodologías, combinación de lenguajes y sistemas asociados que consideremos mejor en cada caso, con la salvedad de que sea un requisito de cliente.
- Realizaremos las pruebas oportunas, dentro de nuestras posibilidades y de acuerdo a las herramientas disponibles, para asegurar que no se entrega producto con errores.
- Dispondremos de personas formadas e informadas adecuadamente para la realización del desempeño asignado.

4.7 Política de Protección de Datos de Carácter Personal

RGPD (Reglamento General de Protección de Datos)

Las direcciones de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS dentro de sus respectivos alcances, se comprometen en relación a la Protección de Datos de Carácter Personal a protegerlos, mantenerlos y gestionarlos de forma lo más estricta posible de acuerdo a la legislación vigente.

- Se dispondrán de procedimientos necesarios en las empresas del grupo, de acuerdo a los criterios del vigente reglamento de protección de datos.
- Se ha nombrado un DPO (responsable de protección de datos) que velará por el cumplimiento de los asuntos formales sobre el tema, así como alertará de las desviaciones en los asuntos operativos.
- Se ha establecido un sistema de gestión integrado en el que se contempla la protección de los datos de carácter personal.
- Se dispone del documento de seguridad y los registros correspondientes a la legislación del tema.
- Se vela por la observación de los derechos de las partes interesadas en cada caso.
- Se dispone de medios de comunicación al alcance de las partes interesadas para que el cumplimiento de la normativa sea lo más acertado y preciso posible.

5 Referencias

- Manual de Gestión Integrado
- *PG02 Control de la documentación y de los registros.*
- ISO 9001 Gestión de Calidad
- ISO 14001 Gestión medioambiental
- OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 20000-1 Gestión de Servicios IT
- ISO 15504-33001 nivel 3 Madurez de los Procesos de gestión IT
- ISO 27001 Gestión de Seguridad de la Información
- ISO 12207 Modelo de procesos para gestión de ciclo de vida software
- LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- RGPD - REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO
- Guías serie CCN-STIC-800 del Esquema Nacional de Seguridad (RD 3/2010)

6 Anexos

N/A