



MANUAL DE POLÍTICAS

Alcance para las distintas áreas

Pasión por la tecnología



TRC
DOCUMENTO GENERAL

DATOS DE CONTROL

CLIENTE	TRC (ABARCA LAS EMPRESAS DEL GRUPO TRC: INFORMATICA, TRC SISTEMAS DE SEGURIDAD Y GNET)
REFERENCIA	MANUAL DE POLÍTICAS TRC
TIPO DE TRABAJO	MANUAL
FECHA	01/01/2024
CLASIFICACIÓN UNIFICADA	PÚBLICA - información no clasificada, cuya revelación no causa perjuicio alguno y cuyo acceso no está limitado a ninguna persona.

REALIZADO POR	SUPERVISADO POR	AUTORIZADO POR	REVISADO POR
Resp.Sistema Integrado	Dirección General	Dirección General	

REGISTRO DE EDICIONES

EDICIÓN	FECHA	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
V1	Enero 2023		Actualización y revisión todos los documentos
V2	01/01/2024	Actualización a la nueva imagen corporativa	Actualización y revisión de todos los documentos

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	7
4.3. Política de Servicios	8
4.4. Política de Seguridad TIC	8
4.5. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	9
4.6. Política de Desarrollo de Software	10
4.7. Política de Protección de Datos de Carácter Personal	10
5. Referencias	11

CLASIF. PÚBLICA

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 TRC INFORMÁTICA S.L., GRUPALIA INTERNET S.A y TRC SISTEMAS DE SEGURIDAD S.L. (en adelante TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS respectivamente).

Todas las políticas derivan de la Política General del Grupo, aprobada por la Dirección General. 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.

CLASIF. PÚBLICA

2. Alcance

Se aplica a las actividades TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS relacionadas con su operativa de negocio y entorno empresarial.

Las Políticas específicas indicadas en el presente documento, son de obligado conocimiento y cumplimiento por todos los empleados de TRC, GRUPALIA y TRC SISTEMAS.

Con carácter general, los alcances a los que aplican 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, Resp. Sistema de Gestión Integrado y / o Dir. Departamento	Dir. General	Dir. General	Todos los empleados
Política Específica	Resp. 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 con 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 carácter personal o que tenga requisitos de seguridad especiales con el máximo cuidado, de acuerdo con la normativa 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 con 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 con 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 manera 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 14001 (Gestión Medioambiental).

- La dirección se compromete, como con el resto de las 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 con los Servicios promulgan la siguiente política, basada en la norma ISO 20000-1 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 20000-1.
- 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 consta 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 con el SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) y cumplimiento de servicios TIC con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)-RD311/2022, 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 establecido en el servidor, 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 27001 y a la legislación vigente en materia de protección de datos.
- Para los servicios TIC que se determinen, se llevará a cabo la certificación de estos 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 para 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 las normas ISO 33001 e ISO/IEC 25000 – Calidad de producto Software, bajo el modelo de procesos de la 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 con 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 de Protección de Datos Personales) y LOPDGDD (Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales)

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

La Política de Protección de datos tiene como finalidad garantizar el derecho a la protección de datos de todas las personas físicas que se relacionan con las empresas, asegurando el respeto del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de los datos personales necesarios para el desarrollo de sus actividades.

- Se respetarán los principios establecidos en el reglamento y servirán como base de actuación en los tratamientos de datos personales desarrollados por las empresas: principio de licitud, lealtad y transparencia; principio de limitación de la finalidad; principio de minimización de datos; principio de exactitud; principio de limitación del plazo de conservación; principio de integridad y confidencialidad; principio de responsabilidad proactiva y protección de datos desde el diseño y por defecto.
- Se ha establecido un sistema de gestión integrado en el que se contempla la protección de los datos de carácter personal.
- Se dispondrá de los procedimientos y registros necesarios para establecer las medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo en función del estado de la técnica, los costes de aplicación y, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas.
- Se ha nombrado un DPO que velará por el cumplimiento de la normativa en protección de datos personales, informará y asesorará a la empresa, así como a los empleados en cuestiones sobre la materia y servirá como punto de contacto para interesados y autoridades de control.

- Se adoptarán medidas en la organización que garanticen el adecuado ejercicio por parte los afectados, cuando proceda, de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad respecto de sus datos de carácter personal.

5. Referencias

- Manual de Gestión Integrado
- PG02 Control de la documentación y de los registros.
- ISO 9001 Gestión de Calidad
- ISO 14001 Gestión medioambiental
- ISO 45001 Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 20000-1 Gestión de Servicios IT
- ISO 33001 nivel 3 Madurez de los Procesos de gestión IT
- ISO 25000 Calidad de Producto Software
- ISO 27001 Gestión de Seguridad de la Información
- ISO 12207 Modelo de procesos para gestión de ciclo de vida software
- ENS – ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD – Nivel Alto
- LEY ORGÁNICA 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales
- 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. Modificado 8 de marzo de 2012
- RGPD - REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016
- Guías serie CCN-STIC-800 del Esquema Nacional de Seguridad (RD 311/2022)



www.trc.es

grupotrc@grupotrc.com

91 267 00 10