

**POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA DE CALIDAD Y  
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN GRUPO ARNOIA**

**Arnoia**  
LIBROS • PAPELERÍA

Arnoia es una empresa gallega, de ámbito internacional, dedicada a la distribución de libros que nace en 1987, que siempre ha mantenido un compromiso con un trabajo eficiente y de calidad.

En un contexto de continuo cambio, en el que la información de la organización constituye uno de sus activos más importantes, el Grupo Arnoia y el Comité de Dirección General son consciente de la importancia que tiene disponer de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de la Información para poder alcanzar los objetivos de nuestra empresa: ser eficientes y poder proyectar una imagen competitiva ante nuestros clientes/as, colaboradores/as.

Por ello ha apostado por contar con un Sistema Integrado teniendo como referencia las normas internacionales de estandarización empresarial UNE-EN/ISO 9001 e ISO/IEC 27001 que permita:

## Global

- Mejora continua del desempeño tanto de los sistemas de gestión como del resultado a obtener.
- Mejora de la eficacia de los sistemas.
- Actualización y cumplimiento del marco legal y los requisitos tanto propios como específicos que nos puedan poner nuestros clientes/as, empresas proveedoras o personas implicadas.
- Mantener un alto nivel de cualificación y talento para poder ser eficaces y eficientes en los procesos.
- Mantenimiento de los adecuados canales de comunicación con todas las partes interesadas, con objeto de asegurar su satisfacción con respecto al cumplimiento de sus necesidades, requisitos y expectativas.
- Se adoptarán las medidas necesarias para que todo el personal de Arnoia sea conocedor de esta política. Difundiéndose también ésta a las empresas proveedoras y personas colaboradoras, estando además a disposición del público a través de la página web.

## En Calidad

- Satisfacción plena de nuestros/as clientes/as consiguiendo un alto nivel de respuesta y valoración en las encuestas.
- Cumplimiento de los objetivos de los proyectos que desarrollamos obteniendo altos grados de satisfacción y fidelización.
- Minimización de riesgos de calidad y control de los riesgos asociados al fallo.

## En Seguridad

- Enmarcar la Seguridad dentro de la cultura y gestión de la organización.
- Garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integración de la información de la organización para poder cumplir con sus objetivos de negocio como con sus compromisos contractuales y legales.
- Establecer una metodología de gestión de la información que sea clara y eficiente.
- Acceder a la información de manera segura y con total confianza.
- Reducir el riesgo de uso malicioso de la información.
- Exigir el establecimiento de unos objetivos de seguridad medibles además de un criterio de mejora continua para ellos.
- Controlar operacionalmente de forma eficaz las amenazas y riesgos sobre el activo e instalaciones.
- Concienciar a la organización sobre la importancia de la seguridad.
- Política de Disminución del riesgo potencial grave. Se priorizarán las actuaciones sobre riesgos potenciales graves.
- Política de Tolerancia 0 con las incidencias. Se investigará y sancionará aquellas actuaciones dolosas o imprudentes.

- Política de impacto reputacional mínimo. La incidencia reputacional en materia de seguridad debe tender a 0.
- Implantar planes de continuidad del negocio que garanticen la permanencia de las actividades de la sociedad en caso de incidencias graves o contingencias.

Esta política establece los requisitos mínimos para asegurar la continuidad de las operaciones. Una seguridad de la información efectiva es un esfuerzo conjunto que requiere la participación de todos los/as trabajadores/as y personas colaboradoras de Arnoia que trabajan con activos de información.

La política de seguridad de la información se aplica en todos los activos e infraestructuras de la información, incluyendo la proporcionada por Arnoia, la específica de cada proyecto o la de cliente bajo responsabilidad de personal de Arnoia:

- Redes de comunicaciones WAN, LAN y telefonía fija/móvil.
- Dispositivos personales, servidores, almacenes de datos y aplicaciones.
- Medios de conexión entre infraestructuras externas a Arnoia e infraestructuras de Arnoia.
- Todos los activos de información que son utilizados por los servicios internos y a cliente de Arnoia.
- Cualquier información de Arnoia independientemente de su localización.
- Cualesquiera procesos o tratamientos de información propia o fruto de la actividad de negocio.

Como compromiso con el cumplimiento de esta política se firma en Ponte Caldelas, a 10 de enero de 2023.

Firmado:

La Dirección

## CALENDARIO DE REVISIONES

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>
Primera edición	07/07/2020	V0
Primera revisión	23/03/2022	V1
Integración de la política de calidad	10/01/2023	V2