

## **POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

En laaS365 la Calidad y la protección Medioambiental son imprescindibles para el eficaz desempeño de nuestra actividad empresarial. Esta Política se establece como marco en el que se debe llevar a cabo dicha actividad, de manera que se garantice a los clientes y demás partes interesadas el compromiso adquirido por laaS365 a través de su Sistema Integrado de Gestión, por lo que su alcance son todas las actividades relacionadas con las líneas de negocio de gestión mercantil, fiscal y contable, firma electrónica y auditoría llevadas a cabo por laaS365.

Los principios que rigen las actuaciones de laaS365 son los siguientes:

- La constante preocupación por la satisfacción del Cliente.
- La consecución de los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, con el compromiso de la mejora permanente del Sistema Integrado de Gestión, involucrando a todo el personal de la empresa.
- La adecuación de los Recursos Humanos a estos Objetivos, mediante la formación que resulte necesaria para la consecución de los objetivos previstos en materia de calidad y medio ambiente.

La mejora continua:

- De los productos ofrecidos procurando alcanzar la máxima satisfacción del cliente, dentro del marco legal establecido y vigente en cada momento.
- De la gestión y del comportamiento medioambiental, mediante la prevención y el análisis de las causas últimas de problemas surgidos, no limitándose sólo a la detección de estos.
- De la satisfacción del cliente, mediante las actuaciones necesarias para fomentar la comunicación de todas aquellas necesidades o sugerencias de mejora que permitan prestar un servicio de mayor calidad.
- La consideración de las medidas necesarias para prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera o aguas, en el proceso de toma de

decisiones, en la planificación y en la ejecución de las actividades, de manera que sean ejecutadas de una manera respetuosa con el entorno que nos rodea.

- El cumplimiento de la legislación vigente aplicable en los ámbitos nacional, autonómico y local y, en el caso concreto de la reglamentación medioambiental, con especial hincapié en los aspectos relativos a la atmósfera, agua y residuos, de manera que se garantice que la actividad empresarial se lleva a cabo de acuerdo con esas exigencias, estableciendo así un compromiso con todas las partes interesadas.
- El compromiso de cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba en relación con sus aspectos ambientales.
- El análisis y la valoración de las actuaciones realizadas hasta el momento, evidenciándolas mediante registros cuyas conclusiones ayuden al fomento de la mejora continua del sistema de gestión.
- El comportamiento ético profesional en todos los niveles de la organización, en el desarrollo de productos y en la gestión con clientes y proveedores.
- La difusión de la Política de Calidad y Medio Ambiente a todas las personas que conforman el equipo humano de la organización en todos los niveles, así como la comprensión de la misma.

Sobre la base de esta Política y anualmente, la Dirección aprobará los objetivos y metas para la organización, de manera que se establezcan las líneas de mejora de la organización para ese período. Dichos objetivos serán revisados anualmente.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS**

laaS365 considera que la provisión de servicios a nuestros clientes es una parte fundamental de nuestro negocio, y por ello la Gestión de Servicios ocupa un lugar destacado dentro de sus objetivos, alineada con la estrategia definida para el desarrollo del negocio. Es por ello que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Servicios, en conformidad con los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC

20000-1 como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua a través de los siguientes principios:

- Asegurar que los servicios están alineados con las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Concretamente con lo ofertado y contratado.
- El cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales y los reglamentarios.
- Disposición de recursos y personal técnicamente competente y debidamente adiestrado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- La participación activa de todo el personal basada en el concepto de autogestión del puesto de trabajo y en la formación continua.
- El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, estudiar y eliminar, siempre que ello sea posible, los factores que puedan afectar de un modo negativo a la gestión de los servicios de TI.
- El establecimiento de objetivos anuales y la asignación de los recursos, tanto técnicos como materiales y humanos, para su realización, que garantice la mejora continua de los niveles de calidad deseados.
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de servicios y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI.

La Dirección de laaS365, se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios de TI, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal del laaS365 contemplado en el alcance, de acuerdo a las exigencias de la Dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de la organización.

## POLÍTICA DE SEGURIDAD

El propósito de esta Política de la Seguridad de la información es preservar los activos de información del laaS365, de manera que esté protegida contra pérdidas de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad. Es por ello que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en conformidad con los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC 27001 y del RD 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua a través de los siguientes principios:

- La información y los servicios están protegidos contra pérdidas de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad.
- La información está protegida contra accesos no autorizados.
- Se cumplen los requisitos del negocio respecto a la seguridad de la información y los sistemas de información.
- Se desplegarán los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas.
- Las incidencias de seguridad son comunicadas y tratadas apropiadamente.
- Se establecen procedimientos para cumplir con esta Política.
- Se cumplen los requisitos legales aplicables.
- El responsable de Seguridad de la Información será el encargado de mantener esta política, los procedimientos y de proporcionar apoyo en su implementación.
- Los responsables de cada área de negocio serán los encargados de implementar esta Política y sus correspondientes procedimientos dentro de su área.
- Cada empleado es responsable de cumplir esta Política y sus procedimientos según aplique a su puesto de trabajo.

Para los servicios cloud (laaS), adicionalmente:

- Se identificarán los requisitos básicos de seguridad aplicables al diseño e implantación del servicio.

- Se tendrán en cuenta los riesgos provenientes del personal interno autorizado.
- Servicios multi-cliente (multi-tenancy) y aislamiento de clientes (incluyendo virtualización).
- Se controlará el acceso a activos del cliente por parte de personal propio.
- Se implementará autenticación fuerte para usuarios administradores.
- Todos cambios en la infraestructura se comunicarán a los clientes por correo electrónico.
- Se implementará seguridad en todo el proceso de virtualización y se usaran herramientas certificadas.
- Se protegerá tanto el acceso como la información del cliente.
- Se gestionarán las cuentas de los clientes durante todo su ciclo de vida.
- Se comunicará a organismos a proveedores, Partners y organismos especializados (CERT) las brechas de seguridad y se compartirá información para ayudar en la investigación.
- Es política del laaS365 implementar, mantener y realizar un seguimiento del Sistema.

La Dirección del laaS365, se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios de TI, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal del laaS365 contemplado en el alcance, de acuerdo a las exigencias de la Dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de la organización.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

La gestión de la Continuidad de Negocio establece un marco estratégico y operativo para mejorar proactivamente la flexibilidad de la organización ante la interrupción de su habilidad para conseguir sus objetivos fundamentales y restaurar la actividad de la organización para suministrar y prestar sus productos y servicios fundamentales en un nivel acordado según un plazo acordado tras producirse una interrupción. Su adopción supone el compromiso de la organización con los siguientes principios generales:

- Adecuación a las leyes, regulaciones y compromisos adquiridos, en todos los aspectos del negocio de laaS365.
- Mejora del rendimiento de la actividad de negocio, que redundará en un mejor servicio a los clientes.
- Mantenimiento de la actividad de negocio durante la materialización de un incidente, dentro de unos límites mínimos establecidos.
- Comunicación planificada, fluida y adecuada en situación de crisis.
- Definición de los roles y responsabilidades del personal implicado en la respuesta a incidentes graves.
- Gestión adecuada del personal durante una situación de contingencia grave.
- Consideración de los requisitos de continuidad en la definición de nuevos servicios, que en caso de ser necesarios serán incorporados al Plan de Continuidad.
- Comunicación de la responsabilidad a cada empleado, de cumplir con la presente Política así como con los Planes y Procedimientos relacionados.

La Dirección de laaS365, se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Comunidad del Negocio, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de laaS365 contemplado en el alcance, de acuerdo a las exigencias de la Dirección. Esta política

será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de la organización.

Madrid, Febrero 2026, firmado **Dirección General de laaS365**