POLÍTICA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Grupo knowmad mood es una de las compañías referentes en el mercado español de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Su actividad se centra en facilitar el crecimiento de sus clientes aprovechando al máximo las TIC y la Inteligencia Artificial (IA) en sus procesos de transformación digital. Para ello, integra tecnologías convencionales con nuevas tecnologías, incluidas las soluciones basadas en IA, en un proceso de innovación y mejora continua, promoviendo siempre su uso responsable, seguro y ético. Grupo knowmad mood busca la mejora de la eficiencia de los procesos empresariales, ya sea incrementando su productividad o creando nuevos procesos de negocio que sustituyan a los tecnológicamente obsoletos, liderando el cambio tecnológico en diferentes áreas como: Inteligencia Artificial, Movilidad, User Experience, eCommerce, Business Intelligence & Big Data, Digital eXperience Platforms, Transformación ágil y puesto digital, Arquitecturas modernas, Infraestructuras elásticas multicloud híbridas, Eficiencia operativa (BPM, RPA, …), Gobierno TIC —que incluye Application Lifecycle Management, DevOps, Testing & QA y PM— y, principalmente, la Modernización y Migración de aplicaciones hacia el concepto "cloud native".





Valores asentados en los siguientes **criterios de actuación** empresarial:

- ✓ **BÚSQUEDA Y RETENCIÓN DEL TALENTO:** Realizamos el máximo esfuerzo por contar con profesionales altamente cualificados, responsabilizados e implicados a los que ofrecemos una formación continua en las tecnologías más avanzadas y un desarrollo de carrera profesional real, sin olvidar el trabajo en equipo y la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo de manera responsable la información y los conocimientos.
- ✓ **ÉTICA:** Actuamos con profesionalidad, integridad moral, lealtad, honestidad y respeto a las Personas, a la Sociedad y al Medio Ambiente que compartimos y asimismo éticamente en la gestión de la Información que empleamos y que las diversas Partes Interesadas nos confían en el desarrollo de nuestra actividad.
- ✓ **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**: Garantizamos la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de la información, protegiendo los datos y los sistemas de información contra accesos indebidos y modificaciones no autorizadas. Aseguramos la continuidad del negocio, en cuanto a seguridad de la información se refiere, protegiendo los procesos críticos contra fallos o desastres significativos y estableciendo acciones sistemáticas de control, monitorización y prevención de incidentes y riesgos.
- ✓ **CONTINUIDAD DE NEGOCIO:** Garantizamos la resiliencia organizacional y la capacidad de continuar con la entrega de productos y servicios dentro de niveles aceptables durante eventos disruptivos, de modo que, por cadena de suministro, se aseguren también las operaciones de nuestros clientes.
- ✓ **RESILIENCIA OPERATIVA DIGITAL:** Garantizamos la capacidad de la organización para construir, asegurar y revisar su integridad y fiabilidad operativas asegurando, directa o indirectamente mediante el uso de servicios prestados por proveedores terceros, toda la gama de capacidades relacionadas con las TIC necesarias para preservar la seguridad de las redes y los sistemas de información que utiliza y que sustentan la prestación continuada de servicios, incluso en caso de perturbaciones.
- ✓ **GESTIÓN RESPONSABLE DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL:** Promovemos el desarrollo, adquisición, integración, provisión y uso responsable, seguro y ético de los sistemas de Inteligencia Artificial comprendidos en el alcance de nuestro sistema de gestión, de acuerdo con el papel que desempeñe la organización. Evaluamos y tratamos sus riesgos e impactos sobre la organización, las personas, los grupos de personas y la sociedad durante su ciclo de vida, aplicando medidas proporcionadas de seguridad, privacidad, calidad de los datos, transparencia, equidad y supervisión humana, conforme a los requisitos aplicables.
- ✓ **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Claramente enfocados al Cliente, centrando nuestro esfuerzo en su satisfacción, aportando soluciones competitivas y de calidad, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio, excediendo sus expectativas y garantizando su satisfacción en todos los ámbitos que nos requiera.
- ✓ **CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y MEJORA:** Nos comprometemos a cumplir los requisitos de nuestros clientes y otras partes interesadas relevantes, así como los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y otros que Grupo knowmad mood suscriba, relativos a la calidad de los servicios, los impactos ambientales, la seguridad de la información, la continuidad de negocio, la resiliencia operativa digital y la Inteligencia Artificial. Asimismo, nos comprometemos a la mejora continua de los sistemas de gestión, incluido el Sistema de Gestión de Inteligencia Artificial, para alcanzar el mejor desempeño en calidad de servicio, gestión segura de la información, continuidad de las operaciones, gestión responsable de la IA, rentabilidad y sostenibilidad, manteniendo un firme compromiso de prevención de la contaminación y protección del Medio Ambiente.
- ✓ **RESULTADOS:** Comprometidos con la consecución de los objetivos de los proyectos y servicios que desarrollamos con nuestros clientes y nuestros profesionales, así como el resto de Partes Interesadas en el proyecto empresarial.

- ✓ **INNOVACIÓN:** Innovación continua que nos permita la creación de productos, aceleradores, herramientas de productividad y mejora de procesos. Mantenemos vigilancia del mercado de las TIC y sus novedades, escuchamos las necesidades y deseos de nuestros clientes y facilitamos la participación de nuestros profesionales en estas iniciativas.
- ✓ **SOSTENIBILIDAD:** Impulsamos formas de actuación, tanto a nivel de la organización como a lo largo de toda la cadena de valor, hacia un modelo de negocio sostenible en sus tres vertientes económica, social y ambiental.

Grupo knowmad mood, consciente de la necesidad de integrar todas las herramientas y los medios necesarios para prestar sus servicios con **Eficiencia y Calidad**, de forma **respetuosa con el Medio Ambiente**, en un **Entorno Seguro de Gestión de la Información**, con foco en la **Continuidad de Negocio**, la **Resiliencia Operativa Digital** y la **gestión responsable de la Inteligencia Artificial**, y con el objetivo de alcanzar un **elevado nivel común de ciberseguridad**, incidirá en las medidas y actuaciones que permitan tratar los riesgos y aprovechar las oportunidades para su Sistema Integrado de Gestión:

- ✓ Aplicando las mejores prácticas en cada materia que vertebra la presente política: ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), ISO 27001 (Seguridad de la Información), ENS (Esquema Nacional de Seguridad), TISAX, ISO 20000-1 (Gestión del Servicio), ISO 22301 (Continuidad de Negocio), ISO 42001 (Gestión de la Inteligencia Artificial) y la legislación relativa a DORA y NIS2 en lo que resulte aplicable.
- ✓ Aplicando la tecnología más adecuada y difundiendo buenas prácticas de uso de instalaciones, activos de información y sistemas de IA, analizando sus ciclos de vida y planificando su adquisición, contratación, desarrollo y utilización con criterios de eficiencia, eficacia, calidad, seguridad de la información, continuidad y uso responsable de la IA. Asimismo, potenciando la reutilización o el reciclaje, siempre que sea compatible con la seguridad de la información, y la minimización de los riesgos e impactos ambientales.
- ✓ Definiendo prácticas de actuación y trabajo responsables en el **uso de los recursos** (agua, energías y materias primas entre otros), promoviendo así el desarrollo sostenible.
- ✓ Contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y sus efectos, calculando nuestras emisiones de CO_2 a la atmósfera, adaptando el consumo de energías renovables en nuestro día a día.
- ✓ Formando y sensibilizando a las personas, ya sean trabajadores, proveedores o subcontratistas, para que respeten, compartan y apliquen criterios ambientales, de calidad, de seguridad de la información, de continuidad de negocio y de uso responsable de la IA. Promoviendo una alfabetización y competencia en IA adecuadas a sus funciones, los sistemas utilizados y los riesgos asociados, así como el conocimiento de los compromisos adquiridos y la participación activa en su consecución.
- ✓ Paliando los efectos de los incidentes de seguridad y, específicamente, aquellos que pudieran suponer una disrupción de la actividad, definiendo, implementando y revisando estrategias de continuidad que permitan la recuperación controlada de los procesos críticos. Integrando también la comunicación, evaluación y tratamiento de incidentes e impactos adversos relacionados con los sistemas de IA, según corresponda.
- ✓ Definiendo las responsabilidades y autoridades en materia de calidad, medio ambiente, seguridad de la información, gestión del servicio, continuidad de negocio, resiliencia operativa digital y gobernanza de la IA, generando la estructura organizativa correspondiente y proporcionando los recursos necesarios.
- ✓ Elaborando un conjunto de reglas, estándares y procedimientos aplicables a los órganos de dirección, empleados, socios, proveedores de servicios externos, etc.
- ✓ Evaluando, de acuerdo con los riesgos y requisitos aplicables, a los proveedores y terceros que suministren sistemas o servicios de IA, estableciendo requisitos pertinentes y una distribución clara de responsabilidades.

- ✓ Observando y cumpliendo la legislación en materia de protección de datos, propiedad intelectual, inteligencia artificial, ciberseguridad, laboral, penal, etc., que afecten a las actividades y activos de Grupo knowmad mood.
- ✓ Desarrollando servicios conformes con los requisitos legislativos, identificando para ello las legislaciones de aplicación a las líneas de negocio desarrolladas por la organización e incluidas en el alcance del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Gestión del Servicio, Continuidad de Negocio e Inteligencia Artificial), así como los requisitos derivados de DORA y NIS2 en lo que resulten aplicables.

Esta Política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de los distintos Sistemas de Gestión que la componen (Calidad, Medio Ambiente, Gestión del Servicio, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio e Inteligencia Artificial), así como los requisitos derivados de DORA y NIS2 en lo que resulten aplicables. Para alcanzar un adecuado cumplimiento de la Política enunciada, la Dirección se compromete a su comunicación y revisión periódica.

CEO de Grupo knowmad mood. V 2.8

Fecha: 29/10/2026