

POLÍTICA INTEGRADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1. Propósito y compromiso corporativo

En angel24, nuestro **propósito** es acompañar a nuestros clientes mediante soluciones empresariales flexibles, eficaces e innovadoras que aporten valor y contribuyan al desarrollo eficiente y sostenible de sus actividades y procesos de negocio.

Trabajamos con el **compromiso** de ofrecer un servicio cercano, ágil y de excelencia, adaptándonos a las necesidades de cada cliente y fomentando relaciones basadas en la confianza, la profesionalidad y la mejora continua.

Nuestra **visión** es consolidarnos como una organización de referencia en la prestación de servicios empresariales y profesionales, especialmente en las Islas Baleares, distinguiéndonos por nuestra capacidad de respuesta, espíritu innovador, implicación, orientación al cliente y compromiso con las personas, la sociedad y el desarrollo sostenible.

2. Valores corporativos

Todas las personas que forman parte de angel24 comparten y promueven una cultura basada en la colaboración y el apoyo mutuo, la orientación a resultados, la iniciativa, la innovación y la mejora continua. Actúan con flexibilidad y capacidad de adaptación al cambio, honestidad, respeto y comportamiento ético, fomentando una comunicación transparente. Asimismo, contribuyen a la creación de valor para los grupos de interés mediante una actuación responsable con la sociedad, el medio ambiente, el desarrollo sostenible y la protección de la información.

3. Principios generales del SIG

✓ Cumplimiento normativo

Cumplir los requisitos legales, reglamentarios y demás obligaciones aplicables a nuestras actividades, incluyendo aquellas relacionadas con la calidad, el medio ambiente, la seguridad de la información, la protección de datos personales, la seguridad y salud, la sostenibilidad y cualquier otro compromiso adquirido por la organización.

✓ Orientación al cliente

Identificar y comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes para proporcionar servicios de calidad que generen confianza, satisfacción y relaciones duraderas basadas en el beneficio mutuo.

✓ Desarrollo de las personas

Promover un entorno de trabajo que favorezca el crecimiento profesional y personal, facilitando formación, participación, adquisición de competencias, igualdad de oportunidades y desarrollo de nuevas responsabilidades.

- ✓ Gestión responsable de las partes interesadas

Mantener relaciones de colaboración con clientes, proveedores y demás partes interesadas, promoviendo prácticas responsables, sostenibles y mutuamente beneficiosas que generen valor.

- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades

Identificar riesgos y oportunidades asociados a nuestras actividades, fomentando una gestión preventiva y proactiva que permita anticiparse a los cambios del entorno y garantizar la continuidad y mejora del negocio.

- ✓ Mejora continua

Impulsar la mejora continua de los procesos, servicios, sistemas de gestión, recursos tecnológicos y capacidades de las personas, basándonos en el análisis de datos, la innovación, la participación y el aprendizaje organizacional.

4. Compromisos de calidad

- ✓ Diseñar, gestionar y mejorar nuestros procesos para asegurar la calidad, eficacia y fiabilidad de los servicios prestados.
- ✓ Establecer objetivos e indicadores que permitan evaluar el desempeño y favorecer la toma de decisiones basada en datos.
- ✓ Gestionar de forma sistemática las incidencias, reclamaciones y oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción del cliente.
- ✓ Impulsar la digitalización, la innovación y la optimización de los procesos para aumentar la eficiencia y la competitividad de la organización.

5. Compromisos ambientales

- ✓ Integrar la protección del medio ambiente en todas nuestras actividades, promoviendo el uso sostenible de los recursos, la prevención de la contaminación, la reducción de los impactos ambientales y de los residuos, la mitigación y adaptación al cambio climático, la protección de la biodiversidad y los ecosistemas. implicación de las partes interesadas.

6. Compromisos de seguridad de la información

- ✓ Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.
- ✓ Aplicar medidas de protección adecuadas para prevenir accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o divulgaciones indebidas de la información.
- ✓ Asegurar la gestión segura de los activos de información durante todo su ciclo de vida, incluyendo su conservación y destrucción.
- ✓ Promover el uso responsable y seguro de los sistemas de información y comunicaciones, así como la sensibilización y formación continua de las personas en materia de ciberseguridad y protección de la información.
- ✓ Mantener mecanismos eficaces para la detección, registro, gestión y resolución de incidentes de seguridad.

7. Compromisos de sostenibilidad y responsabilidad social

angel24 integra la sostenibilidad en todas sus actividades, promoviendo una gestión ética, responsable y transparente que genere valor para las personas, el entorno y los grupos de interés.

8. Comunicación y relación con las partes interesadas

angel24 mantiene canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas, reforzar la transparencia y fomentar relaciones basadas en la confianza, la responsabilidad y la colaboración.

Asimismo, impulsa la difusión de información relevante sobre su desempeño y compromiso en materia de calidad, sostenibilidad, medio ambiente y seguridad de la información.

9. Aplicación y revisión

La presente Política Integrada guía la gestión de angel24, es aplicable a toda la organización, cuenta con el compromiso de la Dirección para su desarrollo y mejora continua, y está disponible para todas las partes interesadas.

Fecha: 25/09/2026

Juana María Canals Riera
CEO Grupo ANGEL24