

	Alcance SGI de Landra Sistemas	Fecha	03/03/2025
		Versión	1.1

Definición del alcance del Sistema de Gestión Integrado de Landra Sistemas

versión	fecha	Redactado por	Notas
1.0	feb25	lago Docando	Versión inicial
1.1	mar25	lago Docando	Copiar literalmente alcances de los certificados que tenemos vigentes para cada norma

Responsable: resp. SGI	Clasificación: Público	Aprobado por: Dirección
----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

	Alcance SGI de Landra Sistemas	Fecha	03/03/2025
		Versión	1.1

Índice

1	Objetivo	3
2	Contexto de la organización (resumen).....	3
3	Alcance del SGI y límites de aplicabilidad	5
4	Autorizaciones	5
5	Revisión.....	6

Responsable: resp. SGI	Clasificación: Público	Aprobado por: Dirección
----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

	Alcance SGI de Landra Sistemas	Fecha	03/03/2025
		Versión	1.1

1 Objetivo

Describir de forma clara y transparente para todas las partes interesadas el alcance del SGI, dentro del contexto de la organización y con las anotaciones necesarias para que sea comprendido por todos, para facilitar:

- el cumplimiento normativo en todas las actividades de la organización
- la gestión eficaz de los servicios
- las auditorías o evaluaciones, tanto internas como de 3eras partes
- la comunicación fluida y asertiva entre las partes interesadas
- el proceso de mejora continua

2 Contexto de la organización (resumen)

El alcance completo puede ser consultado en [20250102 Contexto Landra.pdf](#). En resumen:

- Fundada en 2007 en esencia para crear middleware específico para productos de gestión de laboratorio de un gran cliente, al tiempo que se ofrecía otro tipo de soporte informático más genérico para múltiples pequeños clientes, con un equipo que llegó a un máximo de 8 personas en los primeros 9 años.
- En los últimos 4-5 años, la organización ha experimentado un notable crecimiento, aumentando su plantilla de 15 a 43 empleados (a fecha de redacción). Este crecimiento se debe a la diversificación de nuestra cartera de clientes y a la alta satisfacción con los servicios que ofrecemos. La creciente demanda de clientes ya establecidos es claro reflejo de esta satisfacción.
- El promedio de antigüedad en la empresa para los trabajadores del sector es de 2-3 años, dada la alta demanda de trabajadores cualificados y al hecho de que muchas startups pueden no ser viables a largo plazo. En Landra nuestro promedio de antigüedad a fecha de redacción, aún teniendo en cuenta el rápido crecimiento en los últimos años, es de **3,81 años**.



- Actualmente, la actividad principal de Landra se puede clasificar en:
 - **Desarrollos por encargo para grandes clientes.** Proporcionamos el personal con la capacitación adecuada para los roles requeridos, que se adhiere a los procesos y herramientas de cliente para el desempeño de sus funciones del día a día, siendo un equipo más dentro del total de cada proyecto.
 - **Desarrollos propios.** El 100% del equipo de desarrollo es Landra y seguimos nuestros procesos y herramientas internas para la gestión del día a día.
 - **Soporte en nombre de un 3ero.** Nuestro cliente nos subcontrata una parte de un servicio de soporte de software. Atendemos a los usuarios del servicio usando los

Responsable: resp. SGI	Clasificación: Público	Aprobado por: Dirección
----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

	Alcance SGI de Landra Sistemas	Fecha	03/03/2025
		Versión	1.1

medios y herramientas de nuestro cliente y en las condiciones contratadas, que a su vez nuestro cliente habrá acordado con sus clientes finales.

- **Soporte directo a nuestro software.** Los usuarios finales de nuestros productos contactan con Landra directamente por los medios puestos a su disposición y en las condiciones acordadas con el cliente que nos contrata el servicio.
- La organización, desde sus inicios, ha fomentado el uso de metodologías ágiles y centrado su forma de entender la calidad del servicio en “cuidar de los empleados para que ellos cuiden de los clientes” (formación + confianza y autonomía + equilibrio vida personal y profesional).
- Las partes interesadas en los servicios que prestamos, así como las necesidades y expectativas de cada una y los requisitos derivados de las mismas se pueden resumir en el siguiente cuadro:

INTERESADO	DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
Cientes Landra	Organizaciones que han contratado nuestros servicios	Calidad de los productos y servicios contratados, cumplimiento de sus requisitos internos y cualquier requisito legal	Comunicación efectiva, flexibilidad para adaptarnos a cambios en el servicio, usuarios satisfechos	1. Contratos claros 2. Informes periodicos 3. Respuesta en el mismo día a consultas sobre los servicios
Usuarios finales	Usuarios de software incluido en el alcance de nuestro servicio de soporte	Disponibilidad, facilidad de uso y buen rendimiento de los productos, servicio de soporte disponible y efectivo	Respuestas rápidas a sus problemas, formación, software que mejora con el tiempo, seguridad/privacidad de sus datos	1. Manuales de usuario claros 2. tRespuesta razonable para sus solicitudes al equipo de soporte
Equipo interno	Desarrollo, Soporte, Backoffice	Entorno de trabajo agradable y seguro, recursos para desempeñar sus funciones, formación continua	Conciliación, posibilidad de flexibilidad horaria, autonomía, reconocimiento de méritos, apoyo desde los puestos de responsabilidad de la empresa	1. Mantener un entorno de trabajo seguro y saludable 2. Portal de información interna que explique cómo hacer cualquier cosa que el trabajador pueda necesitar 3. Facilitar acceso a formación en materias profesionalmente relevantes 4. Evaluación del desempeño
Socios proveedores	Otras empresas que proporcionan servicios o componentes esenciales para nuestra actividad	Contratos claros, pagos puntuales, definición de requisitos detallada	Comunicación fluida, colaboración para "llevar a buen puerto" cualquier cosa que a nivel documental no esté clara	1. Contratos claros 2. Pagar puntualmente las facturas que nos sean emitidas legítimamente
Entidades reguladoras	Administración Pública, organismos de certificación	Cumplimiento de normativa o estándares que sean de aplicación, informes de auditoría	Transparencia, colaboración, documentación clara y exacta	1. Cumplimiento con la normativa que sea de aplicación

Responsable: resp. SGI	Clasificación: Público	Aprobado por: Dirección
----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

	Alcance SGI de Landra Sistemas	Fecha	03/03/2025
		Versión	1.1

3 Alcance del SGI y límites de aplicabilidad

Las certificaciones de calidad de la organización están disponibles para consulta en <https://landrasistemas.es/calidad/>

A FECHA DE REDACCIÓN

- Desde 2017, [ISO/IEC 20000-1:2018](#) Sistema de Gestión del Servicio de Tecnologías de la Información
Alcance: Sistema de Gestión del Servicio de Tecnologías de la Información para el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de software de desarrollo propio.
- Desde 2024, [ISO/IEC 27001:2022](#) Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Desde 2024, [Esquema Nacional de Seguridad](#) (RD 311/2022) - categoría MEDIA

Alcance para estos dos últimos: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el Sistema que da soporte a los servicios de desarrollo y mantenimiento en remoto de software tanto propio como externo.

Exclusiones implícitas:

- Las certificaciones Landra son internas, pero una parte del trabajo que realizamos consiste en “aportar recursos específicos a servicios más generales de nuestros clientes”. Por ejemplo: soporte para unos productos específicos, o para unos centros u horarios específicos, en condiciones alineadas con el resto de soporte que nuestro cliente pueda prestar a sus clientes.
- Todo el soporte o desarrollo para grandes clientes en el que podamos participar utilizando sus herramientas y procedimientos propios quedan fuera del alcance de aplicación de los nuestros ya que será cada contrato el que dicte las condiciones de prestación del servicio. Simplemente se monitorizan esos servicios para estar seguros de que se entregan en las condiciones acordadas y hacer las correcciones necesarias en caso contrario.
- Desarrollos propios más antiguos que la fecha de la certificación “x” no habrán sido planteados en su día según los requisitos establecidos por la misma. En la medida en que nuevas versiones de ese software vayan saliendo a la luz se irán contemplando todos los aspectos ahora exigidos pero no se puede cambiar retroactivamente todo lo ya hecho.

Exclusiones explícitas:

- Cualquier servicio no mencionado explícitamente en los alcances de alguna certificación de calidad de la organización.
- En caso de empezar algún servicio que no se desee incluir en este alcance será listado en este apartado.*

4 Autorizaciones

Los roles de responsabilidad dentro del SGI de Landra (y que pueden autorizar las decisiones que caigan dentro de su alcance) son fundamentalmente:

Responsable: resp. SGI	Clasificación: Público	Aprobado por: Dirección
---------------------------	---------------------------	----------------------------

	Alcance SGI de Landra Sistemas	Fecha	03/03/2025
		Versión	1.1

- **Dirección:** responsabilidad última sobre cualquier aspecto de la organización. Particularmente es el único rol autorizado a nombrar al resto de roles de responsabilidad, a la firma de contratos en nombre de Landra, a aprobar cualquier nueva incorporación a la empresa, cualquier gasto no contemplado en un presupuesto... cualquier cosa que no quede claramente en el alcance de otro responsable, vaya. Es también quien deshace cualquier “empate” en cuestiones de voto.
- **Roles del Comité de Seguridad (definidos por el ENS):**
 - **Responsable del Servicio:** Define los requisitos de seguridad de los servicios prestados (dirección)
 - **Responsable de la Información:** Establece los requisitos de seguridad para la información tratada (resp. SGI)
 - **Responsable de Seguridad:** Determina y supervisa las decisiones de seguridad necesarias para cumplir con los requisitos definidos (dirección)
 - **Responsable del Sistema:** Se encarga de la operación y mantenimiento del sistema de información, asegurando que se cumplan las medidas de seguridad establecidas (resp. área técnica)
- **Áreas de responsabilidad fundamentales:** cada una tiene un responsable
 - **Cuestiones técnicas / operativas:** El responsable de esta área es el responsable de todos los procesos de índole técnica del día a día (gestión de incidentes internos, problemas, disponibilidad...). (resp sistema).
 - **Cuestiones administrativas:** toda la parte de RRHH, presupuesto, negocio... (dirección)
 - **Cuestiones de monitorización:** calidad y documentación, informes, cambio, mejora... incluye la coordinación de todo el sistema de gestión en conjunto (resp. SGI)
- **Responsables de proyectos individuales:** según la entidad de un proyecto se puede nombrar un responsable para el mismo, que operará dentro de los límites que dirección le asigne, incluidos presupuestos si es el caso. Si en tu proyecto hay un responsable de este tipo serás informado inmediatamente.
- **Responsables externos:**
 - DPO. A día de hoy es el único cargo de responsabilidad externalizado. Cualquier comunicación para el DPO debe pasar por nuestro responsable interno antes, que es el DSPO (el responsable de la Información actúa como tal).

5 Revisión

Este documento debe ser actualizado cuando:

- aumente o disminuya el número de servicios incluidos en alcance
- cambie algún aspecto de los servicios incluidos que requiera incluir una exclusión explícita al alcance
- aumente o disminuya el número de certificaciones de la organización
- cambie el alcance de las certificaciones mencionadas
- cambie la estructura de cargos de responsabilidad de la organización (no los nombramientos)

Se incluirá como mínimo en las revisiones anuales e intermedias de la dirección para poder subsanar cualquier error detectado en ese momento.

Responsable: resp. SGI	Clasificación: Público	Aprobado por: Dirección
---------------------------	---------------------------	----------------------------