

# 1 Objetivos Generales

BABEL sustenta su actividad de servicios profesionales y la de sus clientes mediante los Sistemas de Información, siendo éste un soporte básico de la operativa interna tanto en las funciones comerciales como en las funciones de gestión. Los sistemas, programas, infraestructuras de comunicaciones, ficheros, bases de datos, archivos, etc. que tratan información, constituyen el activo principal de BABEL, de tal manera que el daño o pérdida de los mismos inciden en la realización de sus operaciones y pueden poner en peligro la continuidad de la organización y de la satisfacción de los clientes que apuestan por BABEL.

La Política de Calidad, Ambiental y Seguridad de la Información, proporciona las bases para definir y delimitar los objetivos y responsabilidades para las diversas actuaciones técnicas y organizativas que se requieran para garantizar la satisfacción de los clientes, la cultura ambiental y la seguridad de la información, siempre cumpliendo el marco legal de aplicación y las directivas, políticas específicas y procedimientos definidos.

El Comité de los Sistemas de Gestión, junto con los responsables de los departamentos y de los activos de información, son quienes deben definir los requisitos necesarios para cumplir con lo dictado por la política de seguridad, identificando y priorizando la importancia de los distintos elementos de la actividad realizada, de modo que los procesos más importantes recibirán mayor protección.

Es responsabilidad de la Dirección de BABEL y del Comité, promover y apoyar la implantación de las medidas necesarias para minimizar los riesgos potenciales a los que se encuentra expuesta la organización, siempre teniendo en cuenta los objetivos estratégicos del negocio, así como la difusión y cumplimiento de la presente Política de Calidad, Ambiental y Seguridad de la Información, y la supervisión, implantación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión integrado.

## 2 Declaración de intenciones por la Dirección

La Dirección de BABEL, es consciente de la importancia que tiene para la compañía la calidad, el medioambiente y la seguridad de la información en su cartera de servicios y de cara a conseguir un grado óptimo de competitividad en el mercado actual. Por ello, BABEL ha desarrollado la presente Política de Calidad, Ambiental y Seguridad de la información, así como las correspondientes normas que garantizan unos óptimos resultados en dichas dimensiones.

La Dirección ha pretendido definir los procesos más adecuados para que la organización emprenda un proceso de mejora con el convencimiento que redundará en una mayor eficacia de sus procesos de producción. La intención final de todo el sistema definido y desarrollado, es la de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, mejorando nuestros procesos y respetando escrupulosamente sus derechos legalmente establecidos.

Por todo ello, la dirección de BABEL quiere dejar constancia expresa de su conocimiento y aprobación de las políticas desarrolladas de este documento, de forma que todo el personal la debe conocer y asumir como una parte de sus funciones laborales.

Para que todo esto sea posible se asignarán los recursos necesarios para el buen desarrollo de lo aquí establecido, tanto en el inicio del proyecto como en su mantenimiento futuro.

**En Madrid, a 25 de septiembre de 2017.**

## 3 Política De Calidad, Ambiental Y Seguridad De La Información

BABEL Sistemas de información es una compañía española cuyo objeto es la prestación de servicios relacionados con los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones. BABEL ofrece a sus clientes, desde el inicio de su actividad en el año 2003, servicios de consultoría de procesos, tecnología informática, desarrollo de aplicaciones, asistencia técnica y diseño gráfico.

Actualmente, BABEL Sistemas de Información tiene su sede central en Madrid y cuenta con delegaciones en:

- ❑ Sevilla (ubicada en Mairena del Aljarafe)
- ❑ Barcelona
- ❑ Casablanca (Marruecos)
- ❑ México (ubicadas en Ciudad de México y Querétaro)
- ❑ Reino unido (Londres y Milton Keynes)
- ❑ Portugal

Forma parte esencial del punto de partida de la compañía ofrecer sus servicios con la máxima calidad y con el coste más competitivo posible, estableciendo con los clientes una relación de confianza y compromiso plenos. Forma también parte esencial del espíritu de BABEL ofrecer a sus empleados un lugar idóneo en el que desarrollar de forma satisfactoria su carrera profesional.

Los valores fundamentales que BABEL impulsa como propios son los siguientes:

- ❑ Profesionalidad y eficacia. La oferta que la compañía hace a sus clientes es la de un servicio profesional y eficaz y éstas son las cualidades que sus integrantes deben aportar y en las que deben progresar.

La base del cumplimiento de los compromisos de BABEL debe ser la mejora continua de sus habilidades, procedimientos y herramientas y no el voluntarismo, ni el sobre esfuerzo sostenido.

- ❑ Iniciativa y proactividad. BABEL busca y fomenta la iniciativa en sus integrantes, de forma que todos aporten ideas y energía innovadora, tanto en el área comercial, como en el desarrollo de los proyectos o en el funcionamiento y organización de la propia empresa.

Se espera de todos los empleados de BABEL una actitud permanente de anticipación a los problemas y una capacidad para, no sólo realizar el trabajo asignado, sino también identificar y asumir de manera autónoma aquellas tareas que conduzcan al éxito de los proyectos.

- ❑ Estructura ligera de supervisión. En BABEL se fomenta la delegación de la capacidad de decisión hacia las personas más próximas a los problemas. Esto permite mantener una estructura jerárquica ligera, de forma que la mayor parte del trabajo realizado sea productivo.

Forma parte de la esencia del modelo de empresa de BABEL maximizar el tiempo cargable a clientes y minimizar el esfuerzo de supervisión y administración.

- ❑ Comunicación total. La comunicación debe fluir sin obstáculos tanto en sentido descendente como ascendente de forma que cada miembro de la empresa conozca en todo momento, por un lado, el objeto de su trabajo, la finalidad de su proyecto, la estrategia con su cliente y la marcha de la compañía y, por otro lado, que todos los empleados puedan hacer llegar a quien corresponda sus ideas, sugerencias o quejas.
- ❑ Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. De acuerdo al punto anterior, el intercambio de información ha de ser fluido y ágil pero siempre por medio de canales seguros y de confianza, para minimizar posibles fugas de información, conforme a la cláusula de confidencialidad que todos los empleados firman. De modo opuesto, nuestros proveedores tienen el acceso limitado a aquellos datos imprescindibles para la prestación de su servicio y siempre bajo la supervisión de BABEL.
- ❑ Solidaridad. BABEL es y debe ser percibida como una empresa común por todos sus trabajadores. Para ello, los empleados tienen acceso a la propiedad de la compañía, los beneficios para repartir se calculan de forma global y no individualmente, por cliente, o por sector y, por último, no existe una política de remuneración por objetivos comerciales personales.
- ❑ Valoración individual. La progresión profesional depende del esfuerzo y del rendimiento de cada uno. Para ello, todos los empleados de BABEL se someten a un proceso de evaluación anual, en el que se tiene en cuenta la opinión de sus superiores, de sus compañeros y de sus subordinados. El resultado de la evaluación anual determina la categoría profesional y remuneración para el ejercicio siguiente, según las aptitudes, eficiencia y valor de mercado de cada empleado.

Para alcanzar un nivel de calidad máximo en la prestación de sus servicios, BABEL mantiene un sistema integrado de calidad, ambiental y seguridad de la información certificado UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 ISO-IEC 27001:2013, mediante el cual se compromete a:

- ❑ Exceder las expectativas de los clientes durante la prestación de los servicios, mejorando la generación de relaciones de confianza y compromiso a largo plazo.
- ❑ Dar cumplimiento a los requisitos solicitados por el cliente, así como a los requisitos legales, reglamentarios u obligaciones contractuales que sean de aplicación en cada caso.
- ❑ Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en el tratamiento de la información de los clientes.
- ❑ Mejorar y optimizar los procesos operativos y de gestión de BABEL, mediante el análisis de los resultados obtenidos, la incorporación de nuevas formas y metodologías de trabajo y la capacitación profesional de sus trabajadores.
- ❑ Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión de la calidad, ambiental y seguridad de la información implantado en BABEL.
- ❑ Cumplir con la Normativa Ambiental aplicable.
- ❑ Identificar y evaluar los impactos ambientales con el objetivo de implantar medidas que sirvan para prevenir la contaminación, optimizar el uso de recursos y minimizar la generación de residuos.
- ❑ Gestionar los residuos adecuadamente para posibilitar el reciclado cuando sea posible, prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente.
- ❑ Proteger, mediante controles/medidas, los activos frente a amenazas que puedan derivar en incidentes de seguridad.
- ❑ Evaluar de forma periódica los riesgos que afectan a los activos, en base a los criterios definidos, con el objetivo de gestionarlos de forma eficiente y adoptar las medidas/controles oportunos sobre ellos.

BABEL hace de esta política de calidad, ambiental y seguridad de la información un marco de referencia para establecer y revisar sus objetivos estratégicos y de seguridad, con base en estos principios:

- ❑ La fidelización de los clientes es consecuencia directa de su satisfacción, la cual se consigue siendo proactivo en la identificación de sus necesidades, dando cumplimiento a sus requisitos, superando sus expectativas y haciendo todo esto a un coste competitivo.
- ❑ El activo fundamental de BABEL es su capital humano y la supervivencia en el medio y largo plazo de la organización se fundamenta en la creación de un equipo de profesionales altamente cualificados, motivados, innovadores y comprometidos con el proyecto conjunto que es BABEL Sistemas de Información. El aseguramiento de este punto se basa en un proceso de selección exigente y adecuado a BABEL y en formación de sus empleados en base a las necesidades definidas en el plan estratégico que se gestionará, planificará e impartirá según el plan de formación o bajo demanda, según sea una necesidad específica (proyecto o comando) o genérica (plan de carrera).
- ❑ BABEL, como empresa con una dilatada experiencia en el ámbito de los sistemas de información, es consciente de la importancia de la seguridad y la adecuada protección de la información para el correcto desempeño de sus funciones de negocio, el cumplimiento de sus objetivos y satisfacción de sus grupos de interés, por ello se fija un marco de actuación para proteger los sistemas de información y las comunicaciones de amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales en sus tres pilares fundamentales; confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- ❑ Es prioritario para BABEL concienciar a los empleados en el buen uso de recursos naturales, principalmente de la energía eléctrica, la segregación y tratamiento correcto de residuos, en resumen, minimizar el impacto ambiental de cada uno de ellos en la medida de lo posible y proteger el medio ambiente.
- ❑ La mejora continua de la gestión de la organización se consigue a partir de la gestión eficaz de la calidad y ambiental, la cual es responsabilidad de todo el equipo que compone la organización.

BABEL asume la responsabilidad de comunicar y explicar la política de calidad, ambiental y seguridad de la información a todo el personal de BABEL, sea propio o esté subcontratado temporalmente, para que la conozca y entienda. Asimismo, BABEL se compromete a asegurar que la política está siempre a disposición de cualquier persona externa a la organización que desee tener acceso a ella.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del personal, podrá dar lugar a responsabilidades disciplinarias y al ejercicio de los procedimientos legales de la empresa. La organización podrá aplicar sanciones administrativas además de las previstas por la ley.

BABEL se compromete a revisar periódicamente la política de calidad, ambiental y seguridad de la información para su correcta adecuación a lo largo del tiempo y asegura que, aunque se produzcan cambios en ella, no se alterará la coherencia del sistema integrado de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información implantado.

**LA DIRECCIÓN.**