1 Objetivos gerais

A BABEL sustenta a sua atividade de serviços profissionais e a dos seus clientes através dos Sistemas de Informação, sendo estes um suporte básico do processo operacional interno, tanto em funções comerciais como em funções de gestão. Os principais ativos da BABEL são os sistemas, programas, infraestruturas de comunicações, ficheiros, bases de dados, arquivos, entre outros, que tratam informações. De tal forma que os danos ou a perda dos mesmos afetam a realização das respetivas operações e podem pôr em perigo a continuidade da organização e da satisfação dos clientes que apostam na BABEL.

A Política de Qualidade, Ambiental e de Segurança da Informação fornece as bases para definir e delimitar os objetivos e responsabilidades para as diversas ações técnicas e organizacionais necessárias para garantir a satisfação dos clientes, a cultura ambiental e a segurança da informação, respeitando sempre o enquadramento legal aplicável e as diretivas, políticas específicas e procedimentos definidos.

O Comité dos Sistemas de Gestão, juntamente com os responsáveis pelos departamentos e pelos recursos de informação, são os encarregados de definir os requisitos necessários para cumprir o estabelecido pela política de segurança, identificando e estabelecendo as prioridades dos diferentes elementos da atividade realizada, de modo que os processos mais importantes beneficiem de uma proteção acrescida.

A Direção da BABEL e o Comité são responsáveis por promover e apoiar a implementação das medidas necessárias para minimizar os potenciais riscos a que a organização está exposta, tendo sempre em conta os objetivos estratégicos do negócio, bem como a divulgação e cumprimento da presente Política Integrada e o controlo, implementação, desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão integrado.

2 Declaração de objetivos pela Direção

A Direção da BABEL está ciente da importância da qualidade, ambiente, segurança da informação e saúde e segurança no trabalho para a empresa, na sua carteira de serviços e para alcançar um grau ótimo de competitividade no mercado atual. Por esta razão, a BABEL desenvolveu a presente Política Integrada CMSI-SST, bem como as normas correspondentes que garantem os melhores resultados nestas dimensões.

A Direção pretendeu definir os processos mais apropriados para a organização empreender um processo de melhoria com a convicção de que resultará numa maior eficiência nos seus processos de produção. A intenção final de todo o sistema definido e desenvolvido é de oferecer o melhor serviço aos nossos clientes, melhorando os nossos processos e respeitando escrupulosamente os seus direitos legalmente estabelecidos.

Portanto, a Direção da BABEL declara expressamente o seu conhecimento e aprovação das políticas desenvolvidas neste documento, para que todos os trabalhadores o conheçam e assumam como parte das suas funções de trabalho.

Para que tudo isto seja possível, serão atribuídos os recursos necessários para o desenvolvimento adequado do que aqui é estabelecido, tanto no início do projeto como na sua manutenção futura.

Em Madrid, a 18 de fevereiro de 2021.

3 Política de Qualidade, Ambiental e de Segurança da Informação

A BABEL é uma empresa espanhola cujo objetivo é a prestação de serviços relacionados com os sistemas e tecnologias da informação e das comunicações. A BABEL oferece aos seus clientes, desde o início da sua atividade em 2003, serviços de consultoria de processos, tecnologia da informação, desenvolvimento de aplicações, assistência técnica e design gráfico.

Atualmente, a BABEL está sediada em Madrid e conta com diferentes delegações. Pode consultar as diferentes delegações na área de contacto do nosso sítio web www.babel.es.

Constitui uma componente essencial do ponto de partida da empresa oferecer os seus serviços com a máxima qualidade e com o preço mais competitivo possível, estabelecendo com os clientes uma relação de confiança e compromisso total. Constitui também uma componente essencial do espírito da BABEL oferecer aos seus funcionários um local ideal, no qual possam desenvolver de forma satisfatória a sua carreira profissional.

Destacam-se os seguintes valores fundamentais que a BABEL promove como sendo os seus próprios:

- Profissionalismo e eficácia. A proposta que a empresa faz ao seus clientes é a de um serviço profissional e eficaz, sendo estas as qualidades que os seus integrantes devem ter e as quais devem ser desenvolvidas.

  A base de cumprimento dos compromissos da BABEL deve ser a melhoria contínua das suas competências, procedimentos e ferramentas e não o voluntarismo nem o esforço excessivo continuado.

- Iniciativa e proatividade. A BABEL procura e promove a iniciativa nos seus integrantes, de forma que todos tragam novas ideias e energia inovadora, tanto na área comercial, como no desenvolvimento dos projetos ou no funcionamento e organização da própria empresa.

  Todos os funcionários da BABEL devem ter uma atitude de permanente antecipação de problemas e ter uma capacidade para, não só realizar o trabalho atribuído, como também identificar e assumir de forma autónoma as ações que conduzam ao sucesso dos projetos.

- Estrutura de supervisão simples. Na BABEL promove-se a delegação da capacidade de decisão às pessoas com uma relação mais direta com os problemas. Isto permite manter uma estrutura hierárquica simples, de maneira que a maior parte do trabalho realizado seja produtivo.

  Constitui uma componente essencial do modelo da empresa da BABEL maximizar o tempo cobrado aos clientes e minimizar o esforço de supervisão e administração.

- Comunicação total. A comunicação deve fluir naturalmente, tanto no sentido descendente como ascendente de forma que cada membro da empresa saiba sempre, por um lado, o objetivo do seu trabalho, a finalidade do seu projeto, a estratégia com o seu cliente e o desenvolvimento da empresa e, por outro lado, que todos os funcionários possam fazer chegar ao responsável as suas ideias, sugestões ou reclamações.

- Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. De acordo com o ponto anterior, a troca de informações tem de ser natural e rápida mas sempre através de canais seguros e fidedignos, para minimizar possíveis fugas de informação, em conformidade com a cláusula de confidencialidade que todos os funcionários assinam. Por outro lado, os nossos fornecedores têm o acesso limitado aos dados imprescindíveis para a prestação do seu serviço e sempre sob a supervisão da BABEL.
- Solidariedade. A BABEL é e deve ser vista como uma empresa partilhada por todos os seus trabalhadores. Para tal, os funcionários têm acesso à propriedade da empresa; os benefícios a distribuir são calculados de forma global e não individualmente, por cliente ou por setor; e, por último, não existe uma política de remuneração por objetivos comerciais pessoais.
- Valorização individual. A progressão profissional depende do esforço e do rendimento de cada um. Para isso, todos os funcionários da BABEL são submetidos a um processo de avaliação anual, no qual se tem em conta a opinião dos seus superiores, dos seus colegas e dos seus subordinados. O resultado da avaliação anual determina a categoria profissional e remuneração para o exercício seguinte, segundo as aptidões, eficiência e valor de mercado de cada funcionário.

Para obter um nível de qualidade máximo na prestação dos seus serviços, a BABEL mantém um sistema integrado de qualidade, ambiental, segurança da informação e saúde e segurança no trabalho UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018; ISO-IEC 27001:2013, Esquema de Segurança Nacional pelo qual se compromete:

- Superar as expectativas dos clientes durante a prestação dos serviços, melhorando o desenvolvimento de relações de confiança e compromisso a longo prazo.
- Assegurar o cumprimento dos requisitos solicitados pelo cliente, bem como os requisitos legais, regulamentares ou obrigações contratuais que sejam aplicáveis em cada caso.
- Garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e autenticidade no processamento da informação dos clientes.
- Melhorar e otimizar os processos operacionais e de gestão da BABEL, mediante a análise dos resultados obtidos, a incorporação de novas formas e metodologias de trabalho e a formação profissional dos seus trabalhadores.
- Melhorar continuamente a eficácia do sistema integrado.
- Fornecer um quadro de referência para o estabelecimento dos objetivos de cada um dos sistemas.
- Cumprir os regulamentos aplicáveis em cada uma das suas áreas e os requisitos relevantes para cada sistema de gestão.
- Identificar e avaliar os impactos ambientais com o objetivo de implementar medidas que visem prevenir a poluição, otimizar a utilização de recursos e minimizar a produção de resíduos.
- Gerir os resíduos adequadamente para permitir a reciclagem, quando seja possível, prevenir a contaminação e proteger o meio ambiente.
- Proteger, mediante controlos/medidas, os ativos contra ameaças que possam resultar em incidentes de segurança.
- Avaliar a categoria dos sistemas com base nas diretrizes e critérios 803.
- Avaliar de forma periódica os riscos que afetam os ativos, com base nos critérios definidos, com o objetivo de os gerir de forma eficiente e adotar as medidas/controlos adequados para os mesmos.

- Os responsáveis por cada elemento de informação serão definidos na análise de risco onde cada ativo é avaliado.
- Proporcionar condições de trabalho seguras e saudáveis aos nossos trabalhadores: Proporcionar-lhes os conhecimentos necessários para que possam realizar o seu trabalho em condições adequadas.
- Estabelecer mecanismos para a consulta e participação dos trabalhadores e quando existem representantes dos trabalhadores.
- Prevenir as lesões relacionadas com o trabalho e com a saúde através de ações adequadas ao objetivo, dimensão e contexto da BABEL e à natureza específica dos riscos de SST e às suas oportunidades de SST.
- Eliminar os perigos e reduzir os riscos de SST.

A BABEL faz desta política integrada um quadro de referência para estabelecer e rever os seus objetivos estratégicos e específicos de cada sistema de gestão, com base nestes princípios:

- A fidelização dos clientes é consequência direta da sua satisfação, a qual se consegue sendo proativo na identificação das suas necessidades, assegurando o cumprimento dos seus requisitos, superando as suas expectativas e fazendo-o a um preço competitivo.
- Os principais ativos da BABEL são os seus recursos humanos, e a sobrevivência a meio e a longo prazo da organização baseia-se na criação de uma equipa de profissionais altamente qualificados, motivados, inovadores e empenhados no projeto conjunto que é a BABEL. A garantia deste ponto baseia-se num processo de seleção exigente e adequado à BABEL e na formação dos seus funcionários com base nas necessidades definidas no plano estratégico que será gerido, planificado e transmitido segundo o plano de formação ou mediante pedido, conforme se trate de uma necessidade específica (projeto ou instrução) ou genérica (plano de carreira).
- A BABEL, enquanto empresa com uma vasta experiência no âmbito dos sistemas de informação, está ciente da importância da segurança e da adequada proteção das informações para o correto desempenho das suas funções de negócio, o cumprimento dos seus objetivos e a satisfação dos seus grupos de interesse. Nesse sentido, estabelece-se um enquadramento estratégico para proteger os sistemas de informação e as comunicações de ameaças internas ou externas, intencionais ou acidentais através dos seus três pilares fundamentais: confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- Esta segurança é baseada nos princípios de:
  - Segurança Integral: A segurança será entendida como um processo integral composto por todos os elementos técnicos, humanos, materiais e organizacionais relacionados com o sistema. Será prestada a máxima atenção à sensibilização das pessoas envolvidas no processo e dos seus líderes hierárquicos, para que nem a ignorância, nem a falta de organização e coordenação, nem instruções inadequadas sejam fontes de risco para a segurança.
  - Gestão de Riscos: A análise e gestão de riscos é uma parte essencial do processo de segurança e será mantida constantemente atualizada, permitindo que os riscos sejam minimizados a níveis aceitáveis. Através da aplicação de medidas de segurança, que equilibrarão a natureza dos dados e do seu tratamento, os riscos a que estão expostos e as medidas de segurança.
  - Prevenção, reação e recuperação: a BABEL tem mecanismos para detetar e prevenir incidentes e tem a capacidade de lhes dar resposta o mais rapidamente possível.

- Linhas de defesa: Temos uma estratégia de proteção constituída por múltiplos níveis de segurança e um departamento encarregado da sua manutenção.
- Reavaliação periódica: Através de auditorias internas e externas.
- Função diferenciada: Haverá papéis diferentes dentro do Sistema de Segurança. Está documentado na Política da ENS.

- É prioritário para a BABEL sensibilizar os seus funcionários para o bom uso dos recursos naturais, principalmente da energia elétrica, a separação e tratamento correto de resíduos, ou seja, minimizar o impacto ambiental de cada um deles na medida do possível e proteger o meio ambiente.
- A melhoria contínua da gestão da organização é possível graças à gestão eficaz da qualidade e do meio ambiente, a qual é da responsabilidade de toda a equipa que faz parte da organização.

A BABEL assume a responsabilidade de comunicar e explicar a política de qualidade, ambiental e de segurança da informação a todos os elementos da equipa da BABEL, quer sejam funcionários da BABEL ou subcontratados temporários, de modo a que tenham conhecimento e entendam a mesma. Além disso, a BABEL compromete-se a assegurar que a política está sempre à disposição de quaisquer externos à organização que pretendam ter acesso à mesma.

O incumprimento destas obrigações por parte do pessoal poderá resultar em responsabilidades disciplinares e na execução dos procedimentos legais da empresa. A organização poderá aplicar sanções administrativas além das previstas pela lei. Quando surgem conflitos de competência entre os vários responsáveis, estes devem ser resolvidos pelo superior hierárquico

A BABEL compromete-se a rever periodicamente a política de qualidade, ambiental e de segurança da informação para a sua correta adequação ao longo do tempo e assegura que, embora possam ser feitas alterações à mesma, não será alterada a coerência do sistema integrado de gestão de qualidade, ambiental e de segurança da informação implementado.

A DIREÇÃO.