1. Propósito y alcance

El propósito de BICG es hacer evolucionar el mundo del trabajo, ayudando a las organizaciones a transformar su forma de trabajar y a mejorar la experiencia de sus personas. Para ello, prestamos servicios de consultoría en transformación organizativa, estrategia de espacios de trabajo, gestión del cambio, adopción de la inteligencia artificial y transformación digital, y desarrollamos soluciones digitales propias que dan soporte a estos servicios.

La Dirección de BICG establece la presente Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que integra en un único marco la gestión de la calidad, la seguridad de la información y el medioambiente, conforme a los requisitos de las normas ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO 14001 en sus ediciones vigentes. Esta política es de aplicación a todas las actividades, sedes y personas incluidas en el alcance del SIG y, en lo que corresponda, a los proveedores y colaboradores que actúan en nombre de BICG.

2. Marco común del Sistema Integrado de Gestión

El SIG es la herramienta a través de la cual BICG planifica, gestiona y mejora sus actividades, de forma que la calidad, la seguridad de la información y la protección del medioambiente estén presentes en todas nuestras decisiones, procesos y servicios, y contribuyan al cumplimiento de nuestra estrategia y a la satisfacción de nuestros clientes, empleados y demás partes interesadas.

2.1 Fundamentos del sistema

El SIG se apoya en los siguientes elementos, comunes a las tres disciplinas:

- **Contexto de la organización**: analizamos periódicamente las cuestiones internas y externas que afectan a nuestra actividad y a los resultados previstos del sistema, incluido el cambio climático cuando resulta pertinente.
- **Partes interesadas**: identificamos las necesidades y expectativas pertinentes de nuestros clientes, personas, socios, proveedores, colaboradores y demás partes interesadas, y determinamos cuáles de ellas se convierten en requisitos del sistema.
- **Riesgos y oportunidades**: evaluamos de forma sistemática los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de nuestros servicios, a la seguridad de la información y al desempeño ambiental, y los utilizamos como base para la toma de decisiones.
- **Enfoque a procesos**: gestionamos nuestras actividades como procesos interrelacionados, con responsables, controles y criterios definidos para evaluar su eficacia.
- **Gestión planificada de los cambios**: abordamos de forma planificada los cambios que pueden afectar al SIG, considerando sus posibles consecuencias y los recursos necesarios.

2.2 Compromisos comunes

La Dirección de BICG se compromete a:

- Cumplir los requisitos aplicables, ya sean legales, reglamentarios, contractuales, acordados con los clientes o suscritos voluntariamente por la organización.
- Proporcionar el marco de referencia para establecer, medir y revisar objetivos de calidad, de seguridad de la información y ambientales, coherentes con esta política y con la dirección estratégica de BICG.

*El presente Documento es propiedad exclusiva de **BICG** quedando prohibida su reproducción sin el consentimiento del Responsable del Sistema*

- Integrar los requisitos del SIG en los procesos de negocio y asignar las responsabilidades y autoridades necesarias para su funcionamiento.
- Proporcionar los recursos necesarios —personas, competencias, infraestructura y tecnología— para establecer, implantar, mantener y mejorar el sistema.
- Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG.
- Promover una cultura de calidad, seguridad y sostenibilidad basada en el comportamiento ético, la transparencia y la responsabilidad individual.

2.3 Principios de actuación

En la aplicación del SIG, BICG actúa conforme a los siguientes principios:

- **Orientación al cliente**: nos alineamos con las necesidades y expectativas de nuestros clientes y adaptamos nuestros servicios y las medidas de calidad, seguridad de la información y medioambiente cuando es necesario, asegurando el cumplimiento de los requisitos acordados.
- **Mejora continua basada en evidencias**: utilizamos el seguimiento y la medición, las auditorías internas, la revisión por la dirección y el análisis de las no conformidades y las incidencias como fuentes de aprendizaje y mejora.
- **Colaboración con proveedores y colaboradores**: evaluamos y promovemos entre ellos el cumplimiento de los requisitos de calidad, seguridad de la información y medioambiente que les resultan aplicables.
- **Alineación cultural con nuestros clientes**: mediante una comunicación regular e iniciativas conjuntas, fomentamos con ellos una cultura compartida de calidad, seguridad y sostenibilidad.
- **Concienciación, competencia y participación**: promovemos, mediante formación y comunicación continuas, que todas las personas de la organización conozcan esta política, comprendan su contribución a la eficacia del SIG y las implicaciones de no cumplir sus requisitos.

2.4 Liderazgo, comunicación y revisión

La Dirección de BICG asume el liderazgo y la rendición de cuentas sobre la eficacia del SIG, y asegura que esta política y los objetivos derivados de ella sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

Esta política se mantiene como información documentada, se comunica a todas las personas de la organización y a quienes trabajan en su nombre, y está a disposición de las partes interesadas pertinentes. La Dirección la revisa periódicamente en el marco de la revisión por la dirección, y siempre que se producen cambios significativos en el contexto, en la estrategia o en los requisitos aplicables, para asegurar que sigue siendo adecuada al propósito, al contexto y a la dirección estratégica de BICG.

El presente Documento es propiedad exclusiva de **BICG** quedando prohibida su reproducción sin el consentimiento del Responsable del Sistema

3. Compromisos de calidad (ISO 9001)

La calidad es un elemento esencial de la estrategia y la cultura de BICG y orienta nuestras actuaciones hacia la excelencia de los servicios prestados y la satisfacción de nuestros clientes. En este ámbito, BICG se compromete a:

- Promover la orientación al cliente y trabajar para aumentar su satisfacción, comprendiendo sus necesidades y expectativas desde la fase de propuesta hasta el cierre de cada proyecto.
- Cumplir los requisitos acordados con los clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestros servicios.
- Asegurar la calidad, la fiabilidad y la coherencia de los servicios de consultoría y de las soluciones digitales que proporcionamos.
- Realizar el seguimiento de la satisfacción, el feedback, las reclamaciones y las incidencias, y utilizarlos como fuente de aprendizaje y mejora.
- Evaluar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Establecer, medir y revisar objetivos de calidad coherentes con esta política y con la dirección estratégica de la organización.
- Asegurar la competencia de las personas que intervienen en la prestación de los servicios mediante la formación y el desarrollo profesional.
- Impulsar la innovación, la eficiencia y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, de nuestros procesos y de nuestros servicios.

4. Compromisos de seguridad de la información (ISO/IEC 27001)

La información es un activo fundamental para la prestación de nuestros servicios y para la toma de decisiones. BICG se compromete expresamente a proteger tanto la información propia como la que le confían sus clientes, como parte de una estrategia orientada a la gestión de riesgos, la continuidad del negocio y la consolidación de una cultura de seguridad.

4.1 Principios de la seguridad de la información

La seguridad de la información en BICG se basa en la preservación de tres propiedades fundamentales:

- **Confidencialidad**: la información no se pone a disposición ni se revela a personas, entidades o procesos no autorizados.
- **Integridad**: la información se mantiene exacta y completa.
- **Disponibilidad**: la información es accesible y utilizable por las personas y sistemas autorizados cuando la necesitan.

Estos principios se aplican a la información en cualquier formato y soporte, y abarcan las dimensiones física, digital y organizativa de la seguridad.

El presente Documento es propiedad exclusiva de **BICG** quedando prohibida su reproducción sin el consentimiento del Responsable del Sistema

4.2 Compromisos

En este ámbito, BICG se compromete a:

- Cumplir los requisitos aplicables relacionados con la seguridad de la información, incluidos los legales y reglamentarios —en particular, la normativa de protección de datos personales—, los contractuales y los acordados con los clientes.
- Gestionar los riesgos de seguridad de la información mediante una metodología sistemática de apreciación y tratamiento de riesgos.
- Proteger los activos de información con un nivel adecuado a su valor y a los riesgos a los que están expuestos, clasificándolos según su sensibilidad y criticidad y aplicando las medidas de tratamiento correspondientes a cada nivel.
- Gestionar eficazmente los incidentes de seguridad y asegurar la continuidad de los servicios ante situaciones adversas.
- Establecer, medir y revisar objetivos de seguridad de la información coherentes con esta política, teniendo en cuenta los requisitos aplicables y los resultados de la apreciación y el tratamiento de los riesgos.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

4.3 Controles de seguridad

Para dar cumplimiento a estos compromisos, BICG implanta y mantiene los controles organizativos, de personas, físicos y tecnológicos que resultan aplicables a partir del análisis de riesgos. Entre ellos se incluyen el control de accesos, la gestión y clasificación de activos, la seguridad en las operaciones y en las comunicaciones, el desarrollo seguro, la seguridad en la relación con proveedores y en el uso de servicios en la nube, la gestión de incidentes, la continuidad de negocio y el cumplimiento legal y regulatorio, con especial atención a la propiedad intelectual y a la protección de datos personales. Su aplicabilidad, implantación y revisión periódica se recogen en la Declaración de Aplicabilidad y en la restante documentación del SGSI.

5. Compromisos ambientales (ISO 14001)

BICG gestiona su desempeño ambiental de forma coherente con la naturaleza, la escala y los impactos ambientales de su actividad, como los asociados al uso de las oficinas, a los desplazamientos profesionales y al uso de equipos y servicios digitales. En este ámbito, BICG se compromete a:

- Proteger el medioambiente, incluida la prevención de la contaminación, minimizando los impactos ambientales derivados de nuestra actividad.
- Promover el uso eficiente de los recursos —energía, agua, papel y consumibles— y la correcta gestión de los residuos, incluidos los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), priorizando su reducción, reutilización y reciclaje.
- Contribuir a la mitigación del cambio climático reduciendo las emisiones asociadas a nuestra actividad, en especial las derivadas de los desplazamientos profesionales, favoreciendo alternativas de menor impacto y la colaboración en remoto cuando sea viable.

El presente Documento es propiedad exclusiva de **BICG** quedando prohibida su reproducción sin el consentimiento del Responsable del Sistema

- Considerar la perspectiva del ciclo de vida, incorporando criterios ambientales en las compras, en la selección de proveedores y en el uso de servicios digitales y en la nube.
- Promover, cuando resulte aplicable, que nuestros servicios de consultoría contribuyan a un uso más eficiente de los espacios y los recursos por parte de nuestros clientes.
- Cumplir los requisitos legales y otros requisitos ambientales que BICG suscriba (obligaciones de cumplimiento).
- Establecer, medir y revisar objetivos ambientales orientados a la mejora del desempeño ambiental.
- Formar y sensibilizar a todas las personas de la organización en buenas prácticas ambientales.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental.

Esta política es aprobada por la Dirección de BICG

El presente Documento es propiedad exclusiva de **BICG** quedando prohibida su reproducción sin el consentimiento del Responsable del Sistema