



BLOCKNITIVE es una compañía española experta en tecnologías de la información, dedicada al “**diseño y desarrollo de aplicaciones informáticas a terceros**”, ofreciendo soluciones creativas para problemas de negocio y conocimientos para ayudar a los clientes a mantenerse actualizadas con las últimas innovaciones en tecnología de la información y de comunicaciones, así como aplicar estas tecnologías en beneficio de su negocio. La empresa realiza proyectos a medida para cada cliente, desarrollándolos e integrándolos en el Sistema de Gestión de cada uno de ellos. Asume la responsabilidad parcial o total de evolucionar o gestionar los Sistemas de Información y permite acceder a profesionales con diversos grados de especialización y experiencia, capaces de crear nuevas soluciones de IT, así como de apoyar a la gestión, soportar su continuidad operacional y evolución tecnológica de plataformas nuevas o existentes. Es un equipo de trabajo con amplia experiencia en su área, con proyectos realizados en empresas de los más variados sectores, tamaños y complejidades.

La Política de Calidad y Medio Ambiente de BLOCKNITIVE se ha definido como la de ofrecer a sus clientes un excelente servicio con unas inmejorables condiciones tanto de Calidad como de eficacia, siempre teniendo en cuenta la responsabilidad social en la protección del medio ambiente, comprometiéndose a realizar una gestión ambiental cumpliendo con los requisitos marcados por la norma UNE-EN ISO 14001/ UNE-EN ISO 9001.

Esta política trata de conseguirse con unos costes adecuados, minimizando al máximo los aspectos ambientales perjudiciales, apoyándose para ello en las siguientes cinco líneas generales de actuación:

- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Organización enfocada al cliente.
- Enfoque basado en procesos y sistema de gestión
- Mejora continua.

**Liderazgo.** Es propósito de la empresa informar, involucrar, concienciar y motivar todo el personal en lograr los objetivos de calidad y medio ambiente establecidos por la misma. Para conseguir este resultado hemos de actuar de la siguiente forma:

- Cumplir la legislación y reglamentación ambiental aplicable que regula los aspectos ambientales generados por las actividades y servicios
  - Integrar la Política de Medio Ambiente en la estrategia de gestión de las actividades, utilizando criterios ambientales en los procesos de planificación y toma de decisiones.
  - Prevenir la contaminación.
  - Incluir las cuestiones ambientales en los programas de aprendizaje y fomentar la implantación de buenas prácticas ambientales entre todo nuestro personal.

- Establecer en la empresa una dinámica de superación continua de los objetivos ambientales.
- Informar a todo el personal sobre los beneficios y requisitos del sistema de calidad.
- Establecer y motivar a todo el personal hacia los objetivos y las metas de la organización proporcionándoles recursos, materiales y la formación necesaria.
- Crear y mantener valores compartidos, modelos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

**Participación del personal.** Siendo el personal el valor esencial de nuestra organización vemos imprescindible implicarlo en las actuaciones relacionadas con el sistema de calidad y medio ambiente para que aporten sus ideas en mutuo beneficio. Involucrando y comprometiendo el personal dentro de la organización conseguiremos crear nuevos y mejores objetivos para el conjunto de la organización, lo que nos conducirá a:

- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.
- Aceptar las responsabilidades de los problemas y su resolución.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Buscar oportunidades para aumentar sus competencias, conocimientos y experiencia.
- Compartir y discutir libremente conocimientos, experiencias y problemas.

**Organización enfocada al cliente.** La razón de ser de todas las compañías es ofrecer sus mejores productos y servicios a sus clientes. Debemos comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarnos en exceder sus expectativas. Para conseguirlo tenemos que:

- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes
- Estudiar y adelantarnos a las necesidades y expectativas del cliente.
- Disminuir el tiempo respuesta con la solución u oferta preparada.
- Aumentar la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados
- Mejorar la fidelidad del cliente, lo cual conducirá a la continuidad en los negocios
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades de los mismos

**Enfoque basado en procesos y sistema de gestión.** Identificando, entendiendo y gestionando los procesos interrelacionados como un sistema, se contribuye a la eficacia y

eficiencia de nuestra organización en el logro de nuestros objetivos.

- Definir, integrar y alinear los procesos que alcanzan mejor los resultados deseados
- Centrarse en los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave
- Reducir costes y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades de los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

**Mejora continua.** Comprendemos que es el desempeño global de la organización y es un objetivo permanente. Y es por ello que debemos:

- Trabajar para que la mejora continua de los productos, servicios, procesos y sistemas y la prevención de la contaminación sea un objetivo para cada persona dentro de la organización
- Alinear las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa
- Establecer objetivos para orientar las mejoras y medidas para hacer seguimiento de la misma.

**Fdo: Miguel Ángel García**  
**CEO**

10 de Diciembre de 2019. Ed. 01