



# POLÍTICA DE CALIDAD DE BIBLIODOC, S.L.

Bibliodoc Servicios Documentales, S.L. ofrece a sus Clientes la posibilidad de optimizar las necesidades de información de manera eficiente y precisa. Desde 1994 proporcionamos soluciones a archivos, bibliotecas, centros de documentación y empresas con éxito y eficacia.

Los recursos humanos, profesionales en todos los niveles, son la esencia de nuestra organización y su total compromiso posibilita que sus conocimientos sean empleados para el beneficio del cliente, avanzando juntos en las TIC.

Somos expertos en técnicas de tratamiento documental, así como en consultoría y externalización. Nuestros servicios afrontan cualquier fase del proceso documental.

Somos un equipo de trabajo cuyas acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los Clientes basadas en los siguientes principios:

1. INTEGRIDAD PERSONAL como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
2. CREATIVIDAD E INNOVACIÓN como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.
3. PRODUCTIVIDAD en nuestro trabajo y en el empleo de los recursos materiales.
4. CONSCIENCIA en la práctica de un trabajo libre de errores y en el COMPROMISO leal con la institución y con las realizaciones de calidad

La satisfacción del cliente es la esencia de nuestra organización, un cliente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios de la empresa. Por esta razón intentamos ofrecer servicios que rebasen los requisitos y necesidades previos del proyecto.

Esto lo conseguimos buscando la excelencia de nuestros servicios basándonos en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Entre las ventajas más evidentes de gestionar los procesos con Bibliodoc según el estándar ISO 9001 podemos mencionar:

- **Mejora** de la planificación general.
- **Creación** de un marco para gestionar procesos y operaciones.
- **Clarificación** de estrategias, políticas, objetivos y métodos de trabajo.
- **Cumplimiento** de las especificaciones y cualesquiera de los requisitos legales de aplicación.
- **Reducción** de los costes en que incurrimos cuando debemos rectificar errores.
- **Supresión de costes** inútiles debidos a procesos y actividades sin valor añadido.



## POLÍTICA DE CALIDAD DE BIBLIODOC, S.L.

- **Mejora** de las comunicaciones.
- **Mayor facilidad** en consecución de objetivos gracias a procedimientos acordados.
- **Prevención** de malos hábitos gracias a las auditorias sistemáticas.
- **Resolución** de problemas más fácil y rápidamente.
- **Mayor conciencia** de las necesidades de los clientes.
- Incorporación del cambio y la **innovación en un sistema probado**.
- **Mejora** de la fiabilidad, seguridad, confianza y satisfacción general.

Mediante el seguimiento de la norma trabajamos para la mejora continua en todos los procesos de la organización. La mejora continua es crecer y mejorar de forma continuada e imparable.

Bibliodoc afronta los procesos mediante la definición de sistemas claramente comprensibles en lo que a eficacia y eficiencia se refiere, asegurándose de una operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la organización y el proyecto.

De esta manera:

- Definimos y promovemos procesos que lleven a mejorar el desempeño del proyecto,
- Utilizamos información y datos del proceso de manera continua,
- Administramos el proceso hacia la mejora continua, y
- Utilizamos métodos adecuados para evaluar la mejora, tales como autoevaluaciones y revisiones por parte de la dirección.

En Madrid, a 12 de enero de 2011

Firmado: Jesús Hernando  
Dirección General de Bibliodoc Servicios Documentales, S.L.