

## POLÍTICA DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL DE EBSCO

En EBSCO, situada en Avenida de Bruselas nº 7 del municipio de Alcobendas (Madrid) y, cuya actividad principal es la *Prestación de Servicios de Gestión de Información, Contenidos y Suscripciones*, somos conscientes de la importancia que tiene el medio ambiente y de las actividades que pueden llegar a alterarlo, así como de que la calidad de nuestros servicios es un derecho del cliente. Como tal, fijamos nuestros objetivos en la **flexibilidad, la proximidad, la innovación, la calidad y el buen servicio, persiguiendo un adecuado comportamiento ambiental**. Esta filosofía nos ha impulsado a la adopción de un modelo de gestión, conforme a las normas ISO 9001 y 14001, y a la implantación de una Política de Calidad y Gestión Ambiental, que se sustenta en las siguientes premisas:

1. Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
2. Gestionar y controlar eficazmente nuestros procesos para conseguir ser competitivos por nuestra relación Calidad - Precio.
3. Comunicar al cliente y atender del mismo, con la mayor rapidez posible, las incidencias que se puedan producir en la prestación del servicio.
4. Establecer anualmente unos objetivos de calidad y gestión ambiental, medibles y cuantificables, y proceder al seguimiento de los mismos, en busca de la mejora continua.
5. Concienciar, motivar, e involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua y la toma de conciencia necesaria sobre nuestra responsabilidad en materia ambiental.
6. Procurar en todo momento el bienestar y evolución de nuestros empleados con un entorno de trabajo seguro y formación continuada.
7. Establecer con nuestros proveedores los mejores criterios de calidad y protección del medio ambiente posible e informarles de nuestra necesidad de innovación continua.
8. Comunicar a todo el personal de EBSCO nuestra Política de Calidad y Gestión Ambiental.
9. Establecer todos los medios y recursos necesarios para implementar esta política.
10. Comprometernos a que nuestras actuaciones y servicios cumplan con los requisitos legales establecidos así como con otros requisitos a los que la organización se suscriba, incluyendo los requisitos legales ambientales.

La Dirección ha establecido los mecanismos necesarios para que esta Política sea conocida, entendida, y llevada a la práctica por todos los niveles de la Organización.

La Dirección de EBSCO



14/03/16