



3. KALITATE, ZAINZTA eta I+G+b POLITIKA

Urola Kostako Udal Elkarteak **eskualdeko garapen agentzia** da eta bere jardun-eremua osatzen dute Aia, Getaria, Orio, Zarautz eta Zumaiako udallerriek.

Udal Elkartearen ikuspegia da eskualdeko garapen sozioekonomikoa indartzea, enpresa sarearentzat zein ekintzaileentzat erreferente izatea, lana bilatzen ari diren edo lanean ari diren pertsonen gaitasunak hobetzea, eskualdearen garapen sozioekonomikoarentzat berritzaileak diren egitasmoak bultzatzea eta, orobat, tokiko garapena sustatzea. Horretarako, bere xedea da ekimenak diseinatu, kudeatu eta dinamizatzea, pertsonen laneratzeko aukera hobekuntza izateko, ekintzaileentzat sustatzeko, enpresen lehiakortasuna hobetzeko eta eskualdearentzat estrategikoak diren proiektuak garatzeko.

Hori guztia lortzeko, kalitateko eta I+G+b politika hau zehaztu eta onartu du, kalitate, zaintza eta I+G+b kudeaketa sistemak ezarri eta garatzeko.

Pertsona erabiltzaileen beharrak asebetze, zerbitzuak etengabe hobetu eta kalitatea hobetzeko konpromisoaren erakusgarri, honakoa da gure politika: "Agentziak zerbitzuen kalitateari dagokionez erabiltzaileek oso ondo balora dezaten etengabe lan egingo du eta, horretarako, gure kudeaketa sistemen eraginkortasuna etengabe neurtzen eta hobetzen eta zaintza modu sistematiko eta modu proaktiboan kudeatzen jarraituko du"

Politika hori gauzatuko da gure jarduna bideratzen duten oinarri hauetan:

- Gure ekimenen jomuga da gaur ditugun erabiltzaileek bihar ere gure zerbitzuak erabiltzea, bai berritzaile garelako, eskaintzen ditugun zerbitzuen gertutasunagatik, errespetuagatik eta konpromisoagatik.
- Konpromisoa hartzen dugu aplikatzeko den araubidea nahiz Udal Elkarteak sinatzen dituen bestelako konpromisoak betetzeko.
- Ahalegin osoa egiten dugu erabiltzaileen asebetetzea gorenara izan dadin, beren eskakizun ageriko nahiz implizituak eta araubidearen eskakizunak betetzeko.
- Gure zerbitzuak eta kalitatea, zaintza eta I+G+b kudeatzeko sistemen eraginkortasuna etengabe hobetzeko helburuarekin bideratzen ditugu.
- Lantalde egokia edukitzeko konpromisoa dugu, bere eginkizunak burutzeko behar den prestakuntza, kualifikazioa eta jarrera izango dituenak.
- Hornitzaileak funtsezko eragiletzat hartzen ditugu, gure zerbitzuen kalitatea ziurtatzeari begira.
- Arriskuak eta aukerak atzeman, bideratu, etengabe berrikusi eta kudeatzeko oinarriak ezarri ditugu.
- Konpromisoa hartzen dugu inguruaren informazioa modu sistematikoan eskuratu, hautatu eta aztertzeko eta, ondoren, zabaltzeko eta komunikatzeko. Horren bidez, batetik, erabaki egokiak hartu eta emaitzen ustiatzeko eta jarraipena egin ahal izateko eta, bestetik, arriskuak eta aukerak atzemateko.
- Estrategia bezala, I+G+b sustatzea garapen sozioekonomikoa bultzatzeko.
- Horrekin guztiarekin batera, gure buruari jarritako erronka da kalitatea, zaintza eta I+G+b kudeatzeko sistemak ziurtatzea ezagun eta ospe handiko diren arauen argitaratzea, hala nola UNE-EN ISO 9001:2015, UNE 166006:2018 eta UNE 166002:2014 arauak.

Kalitate, Zaintza eta I+G+b politika hau martxan jarri eta eguneratuta egongo dela ziurtatzeko, Urola Kostako Udal Elkarteak Lehendakariak konpromisoa hartzen du politika honekin bat datozen kalitate helburuak finkatzeko eta dagokion maiztasunarekin sistema berrikusteko, eraginkortasuna bermatzeko aldera.

Kalitate, Zaintza eta I+G+b politika honen haritik datozen jarduerak eta jokamenduek Kalitate, Zaintza eta I+G+b Eskuliburuan daude jasota. Eskuliburu hori eta eskuliburutik eratorritako bestelako dokumentuak kalitatearen gida eta erreferentzia dira gure Udal Elkartearentzat.

Lourdes Salsamendi

UROLA KOSTAKO UDAL ELKARTEA
2020ko urtarrilaren 20an

Erreb. Ud. Jantza bidea 6, 20800 Zarautz