



## KALITATE-POLITIKA

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

Udal Elkartearen ikuspegia da eskualdeko garapen sozioekonomikoa indartzea, enpresa sarearentzat erreferentzia izatea, lana bilatzen ari diren edo lanean ari diren pertsonen gaitasunak hobetzea eta, orobat, tokiko garapena sustatzea. Horretarako, bere xedea da ekimenak diseinatu, kudeatu eta dinamizatzea, pertsonen laneratzeko aukera hobekak izateko, enpresak sortzea sustatzeko, enpresen lehiakortasuna hobetzeko eta eskualdearentzat estrategikoak diren egitasmoak garatzeko.

Hori guztia lortzeko, kalitateko eta adimen lehiakorrek politikak hau zehaztu eta onartu dugu, kalitateko eta adimen lehiakorrek kudeaketa sistema ezarri eta garatzeko.

Pertsona erabiltzaileen beharrak asebetze, zerbitzuak etengabe hobetu eta kalitatea hobetzeko konpromisoaren erakusgarri, honakoa da gure kalitate-politika: "Zerbitzuen kalitateari dagokionez erabiltzaileek oso ondo baloratzen duten agentzia izaten jarraitzea eta, horretarako, gure kudeaketa sistemaren eraginkortasuna etengabe hobetzea eta adimen lehiakorra modu proaktiboan kudeatzea".

Politika hori gauzatuko da gure jarduna bideratzen duten oinarri hauetan:

- Gure ekimenen jomuga da gaur ditugun erabiltzaileek bihar ere gure zerbitzuak erabili nahi izatea, bai berritzaile garelako, bai inplikazio mailagatik.
- Konpromisoa hartzen dugu aplikatzekoa den araubidea nahiz Udal Elkarteak sinatzen dituen bestelako konpromisoak betetzeko.
- Ahalegin osoa egiten dugu erabiltzaileen asebetetzea gorena izan dadin, beren eskakizun ageriko nahiz inplizituak eta araubidearen eskakizunak betez.
- Gure zerbitzuak eta kalitatea kudeatzeko sistemaren eraginkortasuna etengabe hobetzen 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 eta kudeatzeko oinarriak ezarri ditugu.
- Konpromisoa hartzen dugu inguruaren informazioa modu sistematikoa eskuratu, hautatu eta aztertzeko eta, ondoren, zabaldu eta komunikatzeko, horren bidez, batetik, erabaki egokiak hartu eta emaitzen ustiatetaren jarraipena egin ahal izateko eta, bestetik, arriskuak eta aukerak atzemateko.
- Horrekin guztiarekin batera, gure buruari jarritako erronka da kalitatea kudeatzeko sistema ziurtatzea ezagun eta ospe handiko diren arauen argitara, hala nola UNE-EN ISO 9001:2015 araua eta UNE 166006:2011 araua.

Kalitate politikak hau martxan jarri eta eguneratuta egongo dela ziurtatzeko, Urola Kostako Udal Elkarteak Lehendakariak konpromisoa hartzen du politikak honekin bat datozen kalitate helburuak finkatzeko eta dagokion maiztasunarekin sistema berrikusteko, eraginkortasuna bermatze aldera.

Kalitate politikak honen haritik datozen jardura eta jokamoldeak *Kalitatearen Eskuliburuan* daude jasota. Eskuliburu hori eta eskuliburutik eratorritako bestelako dokumentuak kalitatearen gida eta erreferentzia dira gure Udal Elkartearentzat.

Urola Kostako Udal Elkartearen kalitate-politika, 2018ko uztailaren 5ean Udal Elkarteak Zuzendaritza Batzordeak aho batez onartua.

Igor Iturain Ibarguren  
UROLA KOSTAKO UDAL ELKARTEKO lehendakaria  
2018ko uztailaren 5ean  
Erreb.: 06