

Kalitate-politika:

XEDEA

Gure erakundea eragilea izan behar da gure gizartean; horrela, defizita eragiten duen faktorea izan gabe, Euskadiko kulturaren eta ekonomian eragin positiboa izatea lortu behar du.

SUSTATU BEHARREKO INDARGUNEAK

Gure helburua, gutxienez, beste edozein erakundetatik bereiztea da gure zerbitzuaren eta instalazioen maila gorenagatik, sektoreko erreferentziarik onena izatea lortzeko.

- ❑ Instalazio paregabeak ditugu eta, teknologiari eta langileei dagokienez, gure erakundea egoerak eskatzen duen bezala aritu behar da.
- ❑ Onena izateko, instalazioez gain, ezinbestekoa da bezeroen beharretara behar bezala egokitzea eta horiekiko malguak izatea.
- ❑ Xehetasunek egiten dute aldea, eta alderdi osagarriak (erosotasuna, klimatizazioa, ostalaritza, garbitasuna, adeitasuna eta abar) gure instalazioetan antolatutako ekitaldiak bezain garrantzitsuak dira.
- ❑ Baliabide guztien koordinazio zehatzak ekiditen du edozein interferentzia mota egotea Euskalduna Jauregian modu paraleloan egiten diren ekitaldien artean.
- ❑ Langile guztien inplikazioari esker, jardueren antolatzaileen akatsei aurrea har dakieke; horrela, ez diote horien errua Euskalduna Jauregiari egotziko.

PRINTZIPIOAK

- ❑ Gure zerbitzuaren kalitateak dakar bezeroen beharrei modurik onenean erantzutea erabilgarri dauden baliabideekin.
- ❑ Kalitatea dagure bezeroen gogobetzearen gako; hortaz, bezeroa zerbitzatzeko eta gauzak ondo egiteko gaude, ondo egindako gauzak gogoko ditugulako.
- ❑ Betebehar guztiak betetzeko eta bezeroak gogobetetzeko, egoerari euren begietatik erreparatu behar diogu, eta lehentasunezkoa izan behar da, beste edozein jardueraren gainetik, bezero kontratatzailearen (antolatzailea) eta bezero erabiltzailearen arreta (ikusentzuleak).
- ❑ Gure eskaintza kalitatezkoa eta lehiakorra izan behar da.
- ❑ Etengabeko hobekuntzak eskatzen du langile guztiak hobetzeko ekimenak eta proposamenak sustatzea, eta, barrutik bezeroek atzemandako baino akats eta arazo gehiago ikusten direnez, bezeroak baino haratago joan behar dugu kalitatea eskatzeari dagokionez.

Ondorioz, zuzendaritza nagusiak, indarreko legeria eta araudia betez, konpromisoa hartzen du eskura dituen eta ezarritako helburua lortzeko beharrezkoak diren baliabide guztiak emateko, baita horiek merkatuaren eta teknologien bilakaeraren arabera egokitzeke ere.

Zuzendari nagusia
Bilbon, 2018ko ekainaren 15ean