

Oarsoaldea, Errenteria, Lezo, Oiartzun eta Pasaia udalen Garapen Agentzia, 1993an sortua izan zen eskualdeko garapen jasagarria sustatzeko helburuarekin. Gaur egun, tokian tokiko erreferentzi bat da **persona langabetuentzat, ekintzaileentzat, enpresentzat, biztanleentzat eta bisitarientzat**.

Oarsoaldean gure zerbitzuak eta lan egiteko moduak diseinatu ditugu gure bezeroek **ARRETA PERTSONALIZATUA** eta **espezializatua** jaso dezaten. Gure bezeroei bermea emateko xedez, gure kalitate-sistema ziurtatu dugu **UNE-ISO 9001:2015** nazioarteko arauari jarraiki; bide batez, une oro aplikatu daitezkeen legeko baldintzak beteaz.

Oarsoaldean kalitatea erronka bat da eta **Ekonomia eta lurralde garapenaren estrategiarako, Oarsoaldea Helmugarako, Pertsonen arretarako, Hiri-Berriztapena-energia eta mugikortasunerako, Antolakuntza eta zeharkako elementuentzako eta Kontsumo bulegorako, Euskara Sustatzeko zerbitzuen bidez** gure bezeroen beharrak asetzen direla eta etengabe hobetzen direla bermatu nahi dugu.

Oarsoaldearen **KALITATE POLITIKAK** hurrengo alderdiak landu nahi ditu:

- Kalitatearen Politikak, antolaketaren politika orokorrarekin eta erakundearen ingurunearekin koherentzia du eta kalitatezko helburuak ezarri eta ikuskatzeko erreferentzi esparrua eskuratzen du.
- Kalitatearen Politika onartu, ulertu eta mantendu egin behar da.
- Kalitatearen Politika Agentziaren maila guztietan jakinaraziko da eta Oarsoaldeko langile guztiek ulertuko dute.
- Kalitate Politika Oarsoaldearen interes talde guztientzat eskuragarri egongo da.
- Kalitatearen Politika aldizka ikuskatuko da Kalitatearen Batzordeak etengabe egokitzeko.

Oarsoaldea, gure eskualdeko etorkizuna sustatze prozesuan parte hartzaile den enpresa bezala finkatu nahi dugu eta horretarako, pertsona guztien inplikazioa behar dugu, gogoz eskainitako zerbitzuetan eta proiektuen garapenean, non profesional bakoitzak bere bezeroak ezagutzen dituen eta **BANAN-BANAKO ARRETA** bermatzen den.

Helburu hau lortzeko, Oarsoaldeak bere profesionalen **ETENGABEKO PRESTAKUNTZA** bultzatzen du. Lehentasuna da langileen garapen pertsonala aintzakotzat hartzea, etengabeko prestakuntza planak ezarriaz bai eta kalitatearen-helburuekiko langileen konpromisoa eta parte hartzea erraztuko duten komunikazio-bideak egituratuaz.

Bestalde, zenbait **HIZKUNTZA-IRIZPIDEAK** definitu dira Oarsoaldean **euskara lan eta zerbitzu hizkuntza izan dadin**. Era berean, egunetik egunera **INGURUGIROAREKIKO DAUKAGUN JOKABIDE ETA PORTAERA HOBETZEA** dugu xede, Oarsoaldeak eguneroko lanean sortaraz ditzakeen kalteak gutxitzeko helburuarekin. Nagusiki, kutsadura saihesteko eta, beti ere, *garapen iraunkorra* defendatuz; aukeren berdintasuna sustatuz eta lanpostu bakoitzean osasuna ziurtatuz. Modu honetan, lan inguru zurrak bermatuz, kalteen prebentzioarekiko konpromisoa hartuz eta baita langileen osasuna zainduz ere. Guzti honekin, laneko segurtasun eta osasunaren kudeaketaren etengabeko hobekuntzan lan eginez.

Bestalde, Oarsoaldeak **BERRIKUNTZA**ren aldeko apustua egin du eta bukaera definitu gabe duen bideari ekin diogu, helmuga konkreturik gabekoa, izan ere, **ETENGABEKO BERRIKUNTZA eta DIGITALIZAZIOA** enpresaren estrategian sartu dugu.

Era berean, erabateko **BERDINTASUNA**-rekin konprometitutako Garapen Agentzia da Oarsoaldea, bai agentziako pertsonen arteko harremanei dagokionez, baita langileen eta beste pertsona eta/edo enpresa batzuen arteko harremanei dagokionez ere. Oarsoaldearen politika pertsonen garapenean oinarritzen da, horien sexua edozein dela ere, eta enpresak printzipio hori bultzatzeko eta printzipio hori lortzeko erreferentziatzeko erakundea izateko konpromiso irmoa adierazten du.

Horrez gain, Garapen Agentziaren jarduerak **AGENDA2030**rekin lerrotzeko nahia dugu eta lehen urratsak ematen hasi gara bide horretan.

Azkenik, Oarsoaldeko zuzendaritzak kalitate sistemaren mesedetan:

- Kontuan hartuko ditu barneko langileek eta gure interes taldeek egindako **proposamenak eta iradokizunak**, lan-baliabideak eta metodoak hobetzeko.
- Agentziako langileei eta interes taldeei **kalitate politika** hau **komunikatzera** eta era berean **betearaztera** konprometitzen da.
- **Kalitate politika** eta bertatik eratorritako helburuak, erakundearen xedeetara **egokitzen** ditu.
- **Baliabideez hornituko du** eta hobekuntza etengaberako jarduerak sustatuko ditu, zerbitzuaren kalitate hobereana eskaintzeak sortutako interes komunez pertsona guztiek parte har dezaten.
- Helburuen jarraipena egiten du Kalitatearen Kudeaketa Sistema Jarraitzeko bileretan.
- Kalitatearen Politika aldatuz gero, Oarsoaldeko Zuzendaritzak **Agentzia guztiari jakinaraziko** dio.

Oarsoaldeko Gerentea



Data: 2023/05/22

POLÍTICA DE CALIDAD



Oarsoaldea, la Agencia de Desarrollo Comarcal de los ayuntamientos de Errentería, Lezo, Oiartzun y Pasaia, creada en 1993 para promover el desarrollo sostenible de la comarca, hoy es un referente local en servicios a **personas desempleadas, emprendedoras, empresas, ciudadanía y visitantes**.

En Oarsoaldea hemos diseñado diferentes servicios y un estilo de trabajo personal para que los clientes y las clientas de la comarca puedan disfrutar de una **ATENCIÓN PERSONALIZADA** y con un **alto nivel de ESPECIALIZACIÓN**. Para ello, el sistema de calidad de la agencia está certificado conforme a la norma internacional **UNE-ISO 9001:2015** cumpliendo en todo momento con los requisitos legales aplicables.

En Oarsoaldea la calidad se ha establecido como un reto y queremos garantizar la **MEJORA CONTINUA** y la satisfacción de las necesidades de los clientes en los servicios que ofrecemos en **ATENCIÓN A LAS PERSONAS, ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TERRITORIAL, DESTINO OARSOALDEA, REGENERACIÓN URBANA-ENERGIA-MOVILIDAD, OFICINA DE CONSUMO, EUSKERA, ORGANIZACIÓN Y ELEMENTOS TRANSVERSALES**. Nuestra *forma de hacer* demuestra nuestro compromiso con la mejora continua.

La **Política de Calidad** de Oarsoaldea trabaja los siguientes aspectos:

- Es coherente con la política global de la organización y el contexto y proporciona un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de la calidad.
- Debe ser aprobada, entendida y mantenida.
- Será comunicada en todos los niveles de la Agencia y entendida por todo el personal de Oarsoaldea.
- La Política de Calidad está disponible para todos los grupos de interés de Oarsoaldea.
- Será revisada periódicamente por el Comité Ejecutivo para su continua adecuación.

En Oarsoaldea deseamos consolidar una empresa que sea fruto de la implicación de todas las personas que con ilusión prestamos servicios y desarrollamos proyectos que contribuyen al futuro de nuestra comarca. Donde el profesional conoce a sus clientes-clientas y potencia el **TRATO INDIVIDUALIZADO**.

Para ello Oarsoaldea potencia la **FORMACIÓN CONTINUADA** de sus profesionales. Se establece como prioridad atender el desarrollo del personal estableciendo planes de formación continuada y cauces de comunicación que faciliten el compromiso y la participación de las personas trabajadoras con los objetivos de calidad.

Por otro lado, se han definido diferentes **CRITERIOS LINGÜÍSTICOS** para que el euskera sea nuestro idioma de trabajo y de servicio.

Asimismo, es nuestra voluntad de mejorar día a día nuestro **COMPORTAMIENTO AMBIENTAL**, al objeto de conseguir minimizar y compensar las afecciones medioambientales que ocasiona Oarsoaldea en el desarrollo de su actividad, en particular, la prevención de la contaminación, estableciendo como principio básico la defensa del "desarrollo sostenible"; potenciar la igualdad de oportunidades y la **protección de la salud en cada puesto de trabajo**, consiguiendo, de esta forma, un entorno más seguro en nuestra actividad laboral, con el compromiso explícito de la prevención de daños y del deterioro de la salud de cada empleado/a, y de mejora continua de la **gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y su desempeño**.

Del mismo modo, Oarsoaldea ha apostado por la **Innovación** y ha emprendido un camino que no tiene un punto final definido o una meta concreta, sino que incorpora en la estrategia de la empresa la **INNOVACIÓN CONTINUADA Y LA DIGITALIZACIÓN**.

Asimismo, Oarsoaldea es una Agencia de Desarrollo comprometida con la plena **IGUALDAD**, tanto en lo que se refiere a las relaciones entre las personas de la agencia como entre los trabajadores y trabajadoras y otras personas y/o empresas. La política de Oarsoaldea se basa en el desarrollo de las personas, independientemente de su sexo, y expresa el firme compromiso de la empresa de ser la entidad de referencia para impulsar este principio y lograrlo.

Además, queremos alinear la actividad de la Agencia de Desarrollo con la **AGENDA 2030** y hemos comenzado a dar los primeros pasos en este sentido.

Por último, la Dirección de Oarsoaldea por tanto y en aras de garantizar este sistema de calidad:

- **Tomará en cuenta las sugerencias y propuestas** realizadas por el personal interno y por nuestros grupos de interés para la mejora de recursos y métodos de trabajo.
- Se compromete a **comunicar y hacer cumplir** esta **política de calidad** a todo el personal y grupos de interés de la Agencia.
- **Adecua la Política de la Calidad**, y los objetivos que de ella se derivan, a los propósitos de la organización.
- **Dotará de recursos** e impulsará las actividades de mejora continua, para que todas las personas participen del interés común que es ofrecer la mejor calidad de servicio.
- Incluye estos objetivos y el seguimiento de los mismos dentro de las reuniones de Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Esta Política de Calidad es y será **divulgada** y explicada por la Dirección de Oarsoaldea en caso de modificación de la misma, a **toda la organización**.

Gerente de Oarsoaldea

Fecha: 22/05/2023