

## *Política de Calidad:*

### OBJETO

Nuestra institución debe jugar un papel tractor en nuestra sociedad de forma que, sin constituirse en un factor de generación de déficit, se consiga un impacto positivo en la cultura y economía de Euskadi.

### FORTALEZAS A POTENCIAR

No podemos aspirar a menos que, a diferenciarnos claramente de cualquier otra organización por el más alto nivel de servicio e instalaciones, consiguiendo ser la mejor referencia del sector.

- ❑ Disponemos de unas inigualables instalaciones, debiendo nuestra organización estar a su altura en todos los sentidos tecnológicos y de personal.
- ❑ Para ser el mejor, además de las instalaciones, resulta fundamental una adecuada adaptación y flexibilidad a las necesidades de los clientes.
- ❑ Los detalles hacen la diferencia y los aspectos auxiliares (comodidad, climatización, hostelería, limpieza, cortesía, etc.) son tan importantes como los propios eventos que se organizan en nuestras instalaciones.
- ❑ Una precisa coordinación de todos los recursos evita cualquier tipo de interferencia en el desarrollo en para lelo de múltiples eventos que se pueden desarrollar en el Palacio Euskalduna.
- ❑ La implicación de todo el Personal consigue anticiparse a los posibles fallos de los Organizadores de actividades, los cuales pueden ser atribuidos al Palacio Euskalduna.

### PRINCIPIOS

- ❑ La calidad de nuestro servicio supone proporcionar al cliente la mejor respuesta a sus necesidades con los recursos disponibles.
- ❑ La calidad es la clave de la satisfacción de nuestros clientes, estando por lo tanto para servir al cliente y hacer las cosas bien, porque nos gustan las cosas bien hechas.
- ❑ Para cumplir con todos los requisitos y satisfacer al cliente hay que ver la situación a través de sus ojos, debiendo ser la atención al cliente contratante (organizador) y al cliente usuario (público) prioritaria sobre cualquier otra actividad.
- ❑ Nuestra oferta debe ser la calidad, pero competitiva.
- ❑ La mejora continua implica potenciar las iniciativas y propuestas de mejora de todo el personal, dado que internamente se ven incluso más defectos y problemas que los percibidos por los clientes, debemos ir más lejos que los propios clientes en la exigencia de la calidad.

Consecuentemente, la Dirección General, en cumplimiento de la legislación y reglamentación vigente, se compromete a facilitar todos los medios a su alcance, necesarios para cumplir con el objetivo marcado, así como adecuarlos de acuerdo a la evolución que vaya teniendo el mercado y las tecnologías.

Director General  
En Bilbao a 15 de Junio del 2.018