



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

[www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)



## 1,ERASKINA.- KUDEAKETA POLITIKA

Europa Biltzar Jauregiaren misioa da Gasteizko jarduera ekonomiko, sozial eta kulturala sustatzea, bere instalazioetan ekitaldiak, topaketak eta bilerak hartuz.

Premisa horri jarraituz, Europa Biltzar Jauregian kudeaketa-sistema bat ezartzen da, berrikuspen eta etengabeko hobekuntza prozesua proposatzen duena. Helburua da zerbitzuaren kalitatea eta bezeroaren nahiz gainerako interesdunen gogobetetasuna lortzea, ingurumen, gizarte eta ekonomia arloetan jasangarritasuna sustatzea, pertsona guztientzat irisgarritasuna bermatzea, berrikuntza bultzatzea eta teknologiaren erabilera egokia egitea. Horrez gain, lege- eta araudi-betebeharrak zorrotz betetzea bilatzen da, baita segurtasun eta osasun programak eta hitzarmenak ere, lan egiteko moduaren oinarri gisa.

Europa Biltzar Jauregiaren Kudeaketa Sistema tresna bat da, helburutzat duena prozesu sendoak, eraginkorrak eta efizienteak lortzea, pertsonak eta ingurunea errespetatuz. Hori guztia ezinbestekoa da eskaintzen diren zerbitzuen kalitatea mantendu eta hobetzeko, zerbitzu horiek eskatzen dituztenen nahiz enpresen eta beste interesdun batzuen asmoak asetzeko.

Biltzar jauregiko giza taldeak kudeaketa-sistema honetan oinarritzen du bere lana, modu aktibo, arduratsu eta profesionalean parte hartzeko, tokiko MICE industriaren (meetings, incentives, conventions and exhibitions) egungo eta etorkizuneko behar eta asmoak ulertzeko, kalitate, berrikuntza, irisgarritasun eta jasangarritasun irizpideak aplikatuz eskaintzen diren zerbitzuetan.

Barne-kudeaketaren etengabeko hobekuntza beharrezko aktiboa dela sinetsita, Vitoria-Gasteizko Udaleko Kongresu eta Turismo Zerbitzuko Zuzendaritzak, Europa Biltzar Jauregiaren zuzendaritzaz ardurtzen denak, konpromisoa hartzen du ezarritako kudeaketa-sistema gidatzeko, bultzatzeko eta hobetzeko. Horretarako beharrezko baliabideak esleituko ditu, ezarritako hobekuntza-helburuak betetzeko, eta modu garden eta egiazkoan komunikatuko die interesdun guztiei egindako jardueri buruzko informazio garrantzitsua, haien eskariak ulertu eta asetzeko.

Gasteizen, 2025eko uztailaren 31n

Sin.: Javier Estebanz González  
Kongresu eta Turismo Zerbitzuko Zuzendaritza  
Ekonomia Sustapen, Enplegu, Merkataritza eta Turismo Saila