

AISIALDIAN, ZERI DERITZOGU KALITATEA?

EDE Fundaziotik kalitatearen munduan sartzen hasi gara. Gure Trebakuntza Arloan ISO 9001-2000 agiria lortu dugu prozesuen kudeaketan lan egiten hasi garelako. Guretzat, kalitatea gauzak ondo egiten direla adierazten duen tresna da. Horretarako, zerbitzu baten pausuak edo prozedurak zehaztu behar dira, norik egin behar duen ekintza bakoitza, noiz, eta nola. Zerbitzu bakoitzaren plangintza egin ondoren zerbitzu bera martxan jartzen da, ebaluaketa egin eta hobetzeko iradokizunak kontutan izaten dira.

Aisialdian egiten dugun lana serioa izan behar da, badirudi kalitatea eta aisialdia ez direla elkarrekin joaten baina gauzak ondo egiten direla adierazten duen tresna bada, zergatik ez dugu horrela lan egingo aisialdiko arlo ezberdinetan? Hau da kalitatearen munduan “Prozesuen Kudeaketa” deitzen dena. Horretan sartu gara eta gure ikuspegitik zer den kalitatea eta zelan egiten dugun gure lana kalitate hau lortzeko adieraziko dizuet gaur.

EDE Fundazioaren aurkezpena

EDE Fundazioa orain dela 30 urte jaio zen aisialdiko begiraleei formakuntza ematea helburu zuela. Gaur egun, Fundazioaren helburuak zabalagoak dira baina espiritua berdina da. EDE Fundazioa eta Suspergintza Elkartea, biak batera eta elkarren osagarri legez, gizarte, kultura eta hezkuntza sustatzeko lanean ari den taldea da. EDE Fundazioak trebakuntza eta aholkularitza zerbitzuak ematen dizkie pertsona, erakunde eta sareei. Suspergintza Elkarreak programak kudeatzen ditu, bai eta gizarte, kultura eta hezkuntzako zerbitzuak ere.

[EDE Fundaziotik](#) Bizkaiko gizarte, kultura eta hezkuntzaren garapena sustatzen dugu, honakoen bidez:

Profesionalak eta boluntarioak trebatu eta orientatzea.

Erakunde eta esku-hartze proiektuei aholkularitza eta babesa ematea.

Informazio eta dokumentazio espezializatua emateko zerbitzuak.

Instituzio, gizarte eta baliabideen arteko bitartekaritza ekimenak.

Ikerketa, hausnarketa eta hedakuntza ekintzak.

Gure filosofia ondo egindako lana konpartitzea da. Eredu horren bitartez, ondo egindako lana bildu, sustatu eta konpartitzen dugu gizarte, kultura eta hezkuntza mailako ekintzak egiten dituzten elkarte, erakunde eta kolektiboekin.

[Suspergintza Elkartean](#) ahalegin berezia egiten dugu lankidetzan eta osagarritasunezko erlazioak sortzen gurekin lan egiten duten erakundeekin:

Ideiak aktibatzen ditugu, gure lan-baldintzak egokituz lanen bat eskatzen diguten pertsonen filosofiara.

Gizarte, kultura eta hezkuntzaren beharrezanean aurrea hartzeko ahalegina egiten dugu, zerbitzu-inguru berriak sustatuz.

KALITATEA EDE FUNDAZIOAN

EDE Fundazioan eta kalitateari dagokionez, hasiera fasean kokatzen gara, Trebakuntza Arlotik eredu zehatz bat jarraituz, eta lan prozesu oso zehatzak eta dokumentatuak jarraituta, lanean hasi gara, ISO 9001 ziurtagiria lortuz.

Orokorrean Fundazioak, planifikazio estrategikoak jarraituta lan egiten du hauek egiaztatu eta balioztatu egiten direlarik sei hilabetero. Ebaluaketa hau oinarritzat izanda hobetze proposamenak egiten dira. Gure egiteko era 4 fasetan banandu ditzakegu:

1. Planifikazioa

Hasierako planifikazio honen barnean, prozesuaren estrategia eta ekintza bera desberdintzen dugu.

Planifikazioa egiteko orduan bezero izan litezkeenak kontutan hartzen ditugu (hartzaileak, erakundeak, barne dauden administrazioak e.a...) haien premiak eta itzarobideak ezagutzeko. Hau egin eta gero, ekintza horrekin lortu nahi ditugun **helburuak finkatzea da urrats nagusia**, erakundearen eginkizunari harri koskorra ekarriz. Helburu hauek adierazletan gauzatu behar dira prozesuren barnean dauden eragile guztien iritzia jakiteko.

Ekintzaren planifikazioak, jardueraren hasiera eta amaiera, erantzukizunak zehaztu eta parte hartzen duten baliabideak agertu behar ditu. Baliabideen barnean parte hartzen duten pertsonak, haien eginkizunak zehaztuta, eta beharrezkoak diren azpiegiturak eta materialak e.a... zehaztu behar dira ere. Egiteko modu hau, arlo edo zerbitzu bakoitzaren arduraduna egindako Kudeaketa Planak jasoko du.

2. Ekintza

Zerbitzu edota ekintza bat martxan jartzen denean, aukeratutako pertsonen eginkizun horretarako egoki prestatuta dauden egiaztatu behar dugu. Prozesua aurrera doan heinean, ekintzak planifikazioa jarraitzen duen eta jarritako helburuak betetzeko bidea jarraitzen duten ikusi egiten da. Gertakariak edo kexak egongo balira, jaso egingo dira.

3. Ebaluaketa

Prozesuaren ebaluaketa egiterakoan, bezeroaren, ikasleen eta beste partehartzaileen iritzia kontutan edukiko dugu, baita ere akatsen ebaluaketa eta, helburuen betetzea, beraz erakundeak duen helburua. Lan hau egiteko, Fundazioaren zenbait sailetan berariazko dokumentuak sortu dira sistematikoki gordetzen direnak. Halaber, urtean zehar erantzun diogun bezero guztiei, galdeketa bat bidaltzen zaie, haien asetasunaz jakiteko.

4. Hobetzea

Hobetzearen helburua, efikazia garatzea (emaitzak hobetu), eraginkortasuna (baliabideak errentagarriak egin) eta prozesuan parte hartu duten pertsona guztien asetasuna garatzea da. Behin ekintzaren zikloa amaitu, eta lortutako emaitzen arabera, lan modua egokitzen da, behar duten ekintzek berantolatzen eta berritzen. Aldaketa hauek Arlo edo Zerbitzu bakoitzeko Kudeaketa Planan jasotzen dira.

Egitera guzti hau hiru alde nagusitan laburtu daitezke:

- Helburu bat lortzeko lan egiten dugu
- Modu zehatz baten eta zehaztutako prozesu batzuk jarraituta
- Emaitzen azterketa gure geroko ekintzak hobetzen laguntzen gaitu, maila desberdinetan

Kudeatze tresnak

- Plan estrategikoa (zeharkako 10 plan: Abat, Optima, Integra, Ume Gaz...)
- Kudeatze Plana. Ekintzaz eta helburaz gain:
 - . Bezeroen asetasuna.
 - . Pertsonen asetasuna
- Aurreikusita eta egindako ekintzen egiaztatpena.

EDE Fundazioan kontutan hartzen diren kalitate adierazgarriak:

- Indarreko arauak betetzen dira.
- Giza baliabideak perfil profesionalari egokituta daude eta formakuntza jarraia jasotzen dute.
- Proiektuan parte hartzen duten pertsona bakoitzaren erantzukizunak ezarrita daude.
- Egite protokoloa egin eta betetzen da.
- Bezeroen asetasuna balioztatu egiten da eta horren gainean ekiten da.
- Instalazioak, ailegaerretasun, garbitasun, argitasun baldintzak betetzen dute

ISO-9001EN HOMOLOGAZIO PROZESUA TREBAKUNTZA ARLOAN

Kalitatezko ziurtagiriaren aukera desberdinen barnean, EDE Fundazioko Trebakuntza Arloak orain dela 2 urte ISO ziurtagiria lortzea hartu genuen helburutzat, beraz gure lan egiteko era aldatzea beharrezko egin zaigu, gure ekintza bezeroengana zuzenduz eta prozeduren bitartez lan egiten.

ISO Normak prozedura bat horrelaxe definitzen du: “sarrerako elementuak emaitzetan bihurtzen duten, elkar erlazionatuak edo elkarrekintzan dauden ekintza multzoek”

Norma honen filosofia nagusia, eta beraz lortutakoan, ziurtagiriarena, baliabide egokiak kontutan hartuta, ondo antolatuta lan egitea emaitzak hobetzeko. Filosofia hau primeran moldatzen da astialdiaren metodologiarekin, Ekintza-Barneratze-Ekintzan oinarrituta. Ekintza baino urrats bat harago doa, berrikusketa eta ekintza hobetua, aurrera eraman behar diren ekintza guztien jasotze sistematikoa, lan zehatz bat egiteko.

Beraz, zer eragina dakar ISO 9001 ziurtagiria lortzeak?

Agiria lortzeko, Norma ISO n agertzen diren atal guztiak betetzea beharrezkoa da. KALITATE SISTEMA bat egin beharko da, erakundearen kalitate politikoa, helburu nagusia, kalitate gidaliburua eta beharrezkoak diren prozedurak agertuko direlarik, lan modu hobetu hau aurrera eramateko.

Hasierako momentutan, eta erronka berri bat aurrean, zalantza eta ilusioak agertu zitzaizkigun. Oso erakargarria zitzaigun idatziz edukitzea egin behar genuen lana modua, nor den lan bakoitzaren arduraduna, eta beraz, lan on bat egiten zaudela jakitea, jasota egongo dela eta hobetu ahal izango duzula. Baina hainbeste idazki, gure ohiko lanari gehitu behar genuela pentsatzea, eta eratzen ari genuen sistemarekin lan egiten ezin ikastea, dudak sortzen zizkigun.

Prozesu osoa aurrera eramateko, hamabost egunetan behin elkartzen ginen bi ordu, Sistemaren Kudeatze Taldea, trebakuntza tekniko batzuez osatuta, kalitatearen arduraduna eta sailaren koordinatzaileaz batera. Lan sesio hauetan, kanpo ikuskaritza batek eman behar genituen pasuak ematen lagundu gintuen, ze funtzioak argitu behar genituen, eta balioztatu behar genituen dokumentuak esanez. Hori dela eta Kalitate Sistema itxura hartzen joan zen, lan eta trebakuntza jarraia duten

osaketa guztietan martxan jarri arte, eta Ikuskaritza homologatu baten ondoren, kalitate ziurtagiria lortu dugu.

Aurtengo ikasturterako, lan modu hau Trebakuntzako proiektu guztietan martxan jarri nahi dugu, boluntarioei egiten diegun trebakuntzari zabalduz.

Azalpenaren hasieran esaten genuen bezala, oraindik zalantzak sortzen zaizkigu ISO modeloa jarraituta nola aplikatu etxeko gainontzeko Arloetan. Barneratze prozesu baten barnean gaude. Kurtso amaierarako bukatuta egongo delakoan gaude.