

## Valores y comportamientos básicos de AGINTZARI

Los valores que caracterizan a nuestra organización y que constituyen los grandes impulsores de nuestros comportamientos son:

---

### 1. Orientación al Usuario y al Cliente

El usuario y el cliente de AGINTZARI son el centro de nuestra actividad organizacional y de apoyo y su atención constituye el criterio prioritario de todas nuestras actuaciones.

#### **Supone en relación con los usuarios:**

- Consideración integral del usuario.
- Atención individualizada y trato personalizado.
- Información adecuada.

#### **Y en relación con el cliente institucional o privado:**

- **Proactividad e innovación:** propiciando al cliente soluciones novedosas y servicios integrados.
  - **Atención a demandas y necesidades.** Lo que supone: Seguridad de respuesta ante situaciones de emergencia, disponibilidad horaria de las personas ante situaciones especiales de necesidad.
  - **Apuesta por la satisfacción** de nuestros clientes basada en la calidad de nuestros servicios, en la eficiencia y la mejora continua.
- 

### 2. Compromiso

El cumplimiento de los compromisos adquiridos, y proporcionar al cliente seguridad y fidelidad en la respuesta, constituyen elementos claves de nuestra forma de ser y de actuar como empresa de economía social

#### **Tiene como indicadores básicos de conducta:**

- Identificarse y compartir con nuestros clientes sus objetivos, los Modelos de atención y la metodología de intervención social. El Cumplimiento de los acuerdos y de los compromisos adquiridos con nuestros clientes y usuarios.
  - Asegurar a nuestros clientes continuidad en el servicio, ausencia de conflictos y la experiencia de nuestros asociados.
- 

### 3. Cooperación

Queremos ser cooperadores y colaboradores necesarios de nuestros clientes en todos aquellos ámbitos de nuestra actuación con ellos

#### **Tiene como indicadores básicos de conducta:**

- Trabajar de manera conjunta con el cliente en la búsqueda de soluciones eficaces y novedosas.
  - Colaboración y participación en el diseño de sus servicios y en la realización de sus proyectos. Desarrollo de fórmulas de colaboración que propicien el desarrollo conjunto del cliente y el de nuestra organización.
-

#### 4. Transparencia y Ética

Como exigencia debida a nuestros clientes, y a nuestro colectivo de personas socias, trabajadoras y colaboradoras.

#### **AGINTZARI como Organización Cooperativa tiene una ética en su actuación que implica:**

- Transparencia en la gestión.
- Honradez en los comportamientos ante la Administración y ante la Sociedad.
- Información clara y precisa a todos nuestros grupos de interés: clientes, usuarios, proveedores, asociados y trabajadores.

---

#### 5. Profesionalidad

La competencia técnica y de gestión de los y las profesionales y la responsabilidad en el desempeño de su trabajo constituye garantía de calidad y de eficacia.

#### **Tiene como indicadores básicos de conducta:**

- La aportación de valor del trabajo bien hecho a los Servicios de nuestros clientes.
- El desempeño responsable de la actividad y del servicio en cuanto a calidad, aseguramiento de la atención.
- Actualización permanente de los conocimientos y el desarrollo profesional.
- Satisfacción de los y las socias y de los y las trabajadores y su incidencia en nuestra forma de prestar el servicio.