

| | | | |
|--|--|---------|----------------|
| Pròvivienda Con las personas, por la vivienda | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD de los Servicios de Mediación Residencial DOCUMENTO GENERAL | CÓDIGO | DOG.004 |
| | Política de calidad | VERSIÓN | V01_2019.12.19 |
| | | PÁGINA | 1 de 3 |

DOG.004. Política de calidad

| Histórico de versiones | | |
|------------------------|-------------|---------------------------|
| Versión | Aprobada el | Novedades de la versión |
| V01 | 19.12.2019 | Primera versión aprobada. |

| ESTA VERSIÓN | Ha sido elaborada por | Ha sido revisada por | Ha sido aprobada por |
|--------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Personas | Daniel Fábregas | Comisión de Seguimiento | Tamara Torres |
| En fecha | 13.06.2019 | 03.12.2019 | 19.12.2019 |

| | | | |
|---|---|---------|----------------|
| Provivienda Con las personas, por la vivienda | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD de los Servicios de Mediación Residencial DOCUMENTO GENERAL | CÓDIGO | DOG.004 |
| | Política de calidad | VERSIÓN | V01_2019.12.19 |
| | | PÁGINA | 2 de 3 |

Provivienda es una asociación sin ánimo de lucro a nivel estatal, fundada en 1989, cuya misión es desarrollar actuaciones que tengan como objetivo la mejora de la calidad de vida de las personas, proporcionándoles un alojamiento digno y adecuado a sus necesidades y posibilidades. Conscientes de que el contexto residencial actual dificulta el acceso a una vivienda, la entidad desarrolla entre otros servicios, Servicios de Mediación Residencial (SMR).

Provivienda ha implementado y mantiene actualizado y en continuo proceso de mejora un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), cuyo alcance son los SMR que presta en el territorio de la Comunidad de Madrid.

Su actividad se ajusta íntegramente a las especificaciones que se recogen en el Manual del SGC y cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, incluyendo los requisitos legales, estatutarios, contractuales y voluntarios relacionados con todas las partes interesadas.

La Comisión de Seguimiento del SGC, en la que está representada la Comisión Ejecutiva de Provivienda, asume el compromiso del cumplimiento de todos estos requisitos.

Los SMR de Provivienda buscan la mejora de la calidad de vida de las personas, proporcionándoles un alojamiento digno y adecuado a sus necesidades y posibilidades; desde el respeto a los principios y valores de la entidad: **transparencia, profesionalidad, cercanía, creatividad e innovación, participación y corresponsabilidad.**

Para ello, los SMR de Provivienda median entre las personas que necesitan un hogar y las personas propietarias de viviendas. A través de estos SMR, las propietarias cuentan con garantías de cobro en caso de impagos, seguro de hogar multirriesgo y/o certificado energético de la vivienda.

Provivienda realiza un seguimiento de todo el proceso y media entre ambas partes en caso de incidencias.

Provivienda desarrolla proyectos propios que incluyen SMR a través de subvenciones concedidas por entidades públicas y privadas y ofrece su *expertise* en el ámbito de la vivienda a los organismos públicos que desean poner en marcha SMR mediante licitaciones. Los ya mencionados principios y valores de la entidad caracterizan la propuesta de valor de Provivienda en el ámbito de la mediación residencial.

De esta manera, se identifican tres grupos de clientes/as con los que la entidad se compromete directamente: entidades que contratan o subvencionan los servicios, personas que desean alquilar una vivienda y personas propietarias de viviendas.

Por otro lado, Provivienda se compromete con la calidad de sus SMR partiendo de sus principios y valores como entidad:

1. **Transparencia** en los aspectos económico, laboral y de resultados obtenidos, mediante informes, auditorías internas y externas, normas de calidad y personal técnico y cualificado.
2. **Profesionalidad.** Ofrecemos una atención de calidad con un equipo profesional en continua formación que se complementa con otros profesionales; un equipo motivado e implicado con las personas atendidas y los servicios.
3. **Creatividad e innovación.** Conscientes del valor de la experiencia de los equipos avanzamos para desarrollar ideas innovadoras, dando espacio a la creatividad para desarrollar proyectos nuevos y necesarios, desde el conocimiento y la implicación con la realidad más cercana.
4. **Participación.** Fomentamos y promovemos la participación de todas las personas y el trabajo en equipo, gracias a una voluntad de implicación, intercambiando ideas y pensando, siempre, en la mejora de los servicios ofrecidos. Además, participamos activamente en distintos foros, con la idea de intercambiar información, ofrecer y recibir experiencias, buscando la calidad

| | | | |
|---|--|---------|----------------|
| Prövivienda Con las personas, por la vivienda | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD de los Servicios de Mediación Residencial DOCUMENTO GENERAL | CÓDIGO | DOG.004 |
| | Política de calidad | VERSIÓN | V01_2019.12.19 |
| | | PÁGINA | 3 de 3 |

en el desarrollo de los programas, participando en la investigación y análisis de diversas fórmulas de alojamiento, en una búsqueda constante de alternativas.

5. **Corresponsabilidad.** Ponemos a disposición de las personas que atendemos los instrumentos y el acompañamiento necesario para su desarrollo personal y profesional, fomentando en todo momento su autonomía y su participación activa, estableciendo relaciones de mutua responsabilidad entre la persona atendida y quienes la atienden.
6. **Satisfacción del cliente.** Buscamos continuamente la satisfacción de nuestros clientes ligada a la mejora en la eficacia y la eficiencia en la gestión de los recursos y los servicios, abordando los riesgos y oportunidades que van surgiendo en el desarrollo de estos.

Estos compromisos leídos como objetivos generales del SMR son concretados anualmente por la Comisión del SGC en objetivos específicos de calidad.

Esta Política de Calidad implica un claro y firme compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua del proceso. Todas las personas vinculadas a los SMR asumen la responsabilidad de operar los procesos de trabajo que les corresponden, implicándose de forma activa. Por su parte, la Dirección de Provienda proporciona a sus trabajadores/as los medios, los recursos y la formación necesarios.



Fdo. Eduardo Gutiérrez Sanz

Director General

Provienda