

Pròvivienda Con las personas, por la vivienda	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DOCUMENTO GENERAL		CÓDIGO	DOG.004
			VERSIÓN	V02_2023.07.19
	Política de calidad		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.
V02	19.07.2023	Se actualiza con los nuevos valores del Plan estratégico 22_25

ESTA SIÓN	VER-	Ha sido elaborada por	Ha sido revisada por	Ha sido aprobada por
Personas		Josune Huidobro	Gemma Gallardo	Esther del Pozo
En fecha		12.07.2023	18.07.2023	19.07.2023

Prövivienda Con las personas, por la vivienda	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DOCUMENTO GENERAL	CÓDIGO DOG.004
	Política de calidad	VERSIÓN V02_2023.07.19
		PÁGINA 2 de 3

Prövivienda somos una asociación sin ánimo de lucro a nivel estatal, fundada en 1989.

Misión

Desarrollamos 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.

Somos conscientes de que el contexto residencial actual dificulta el acceso a una vivienda y por ello desarrollamos **Servicios de Mediación Residencial (SMR), entre otros programas, proyectos o servicios dentro de nuestro ámbito de actuación.**

Visión

Pretendemos ser una entidad de referencia, buscando siempre 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 **valores** de la entidad.

Queremos contribuir a la **garantía del derecho a la vivienda** de todas las personas porque somos conscientes de que la exclusión residencial no es sólo un síntoma, sino también un factor agravante de la descohesión social.

Valores

Nuestro trabajo se centra en las personas por la vivienda siempre fortaleciendo la:

- ▣ **Centralidad en la persona.**
- ▣ **Vocación transformadora.**
- ▣ **Innovación.**

Ponemos a las **personas en el centro**, lo que implica que nuestros servicios en vivienda se adaptan y organizan alrededor de ellas, en función de sus necesidades específicas. Entendemos este enfoque desde un modelo de ciudadanía activa, donde las personas tienen derecho a controlar sus vidas y a vivirlas en comunidad, no como receptoras pasivas de los apoyos que prestamos.

Entendemos que la exclusión residencial es un problema estructural que requiere de una respuesta colectiva, como sociedad, por lo que apostamos por la cooperación entre todos grupos de interés buscando sinergias que nos permitan avanzar hacia un modelo residencial más justo. Por eso nos mueve nuestra **vocación transformadora** y aspiramos a lograr un cambio positivo a largo plazo.

Pensamos que es necesario explorar nuevos modelos y prácticas que permitan generar alternativas inclusivas, por lo que incorporamos también a nuestra actividad el valor de la **innovación**. Esta predisposición innovadora nos permite, además, dar respuesta con agilidad a las situaciones y necesidades cambiantes que la realidad social en que intervenimos nos plantea.

Desarrollamos proyectos propios con financiación a través de entidades públicas y/o privadas, aportando nuestro expertise teniendo en cuenta los principios y valores que caracterizan a nuestra entidad, como propuesta de valor.

Provivienda Con las personas, por la vivienda	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DOCUMENTO GENERAL	CÓDIGO	DOG.004
		VERSIÓN	V02_2023.07.19
	Política de calidad	PÁGINA	3 de 3

En este contexto, promovemos la **mejora continua** en los **procesos internos** y los **servicios** prestados, impulsando, manteniendo y adaptando nuestro **Sistema de Gestión de Calidad** (en adelante SGC), en función de las expectativas, necesidades y requisitos de nuestros/as clientes/as y partes interesadas.

Nuestro SGC se ajusta íntegramente a las especificaciones que se recogen en el Manual del SGC y los requisitos establecidos en la Norma **UNE-EN ISO 9001:2015**, así como los legales, estatutarios, contractuales y voluntarios relacionados con todas las partes interesadas.

Es sin duda una herramienta eficaz para implementar una cultura preventiva, pues impulsa en la gestión el pensamiento basado en los riesgos y detección de oportunidades, permite prestar nuestros servicios de forma planificada y una gestión eficiente de los recursos disponibles, detectando aquellas situaciones que requieran corregirse para dar siempre cumplimiento a los requisitos.

Dentro del SGC identificamos tres grupos de clientes/as:

- Entidades que contratan o subvencionan los servicios.
- Personas beneficiarias.
- Personas interesadas en colaborar con nuestra entidad (las personas que arriendan sus viviendas).

Desde la **Comisión de Seguimiento del SGC**, en la que está representada la Dirección de Provivienda, asumimos el **compromiso** del cumplimiento de todos los requisitos y de emprender acciones de mejora en función de su grado de **satisfacción**.

Estos compromisos son revisados, teniendo en cuenta los objetivos generales de nuestra entidad establecidos en el **Plan Estratégico**, y son concretados anualmente por la Comisión del SGC en **objetivos** específicos de calidad.

Esta Política de Calidad, por tanto, implica un claro y firme compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de los procesos, su eficacia y de los servicios prestados.

Todas las personas vinculadas al SGC asumen la responsabilidad de operar los procesos de trabajo que les corresponden, implicándose de forma activa.

Por su parte, la **Dirección de Provivienda**:

- Proporciona a sus trabajadores/as los medios, los **recursos** y la formación necesarios.
- **Impulsa** el SGC entre todos/as para su mantenimiento y mejora.
- Establece **objetivos** coherentes con esta Política.
- **Revisa** esta Política, adaptándola a necesidades emergentes en el contexto de la entidad.

Fdo. **Gemma Gallardo Pérez**
Directora General de Provivienda