

POLÍTICA DE GESTIÓN

La política de calidad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU (Zaragoza Vivienda), en línea con su visión y valores, se sustenta en los siguientes principios:

1. Hacer de la calidad un elemento básico en la cultura de Zaragoza Vivienda implicando, para ello, a todo el personal afectado por el Sistema de Gestión.
2. Utilizar la calidad como herramienta para conseguir el fin social de Zaragoza Vivienda y la satisfacción de la ciudadanía que utiliza los servicios de la Sociedad.
3. Desarrollar una gestión de la calidad participativa que aproveche las habilidades y competencias de todo el personal de Zaragoza Vivienda, y que potencie los valores de la Sociedad, es decir, la sensibilidad social, el trabajo en equipo, la motivación a la mejora profesional, la capacidad de adaptación, la capacidad de escucha activa y comunicación, la visión compartida y la discreción.
4. Mejorar continuamente los procesos de servicio y de manera específica aquellos encaminados a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en todo lo referente a temas relacionados con el objetivo de Zaragoza Vivienda.
5. Medir de forma sistemática la eficacia y eficiencia del Sistema, de forma que la gestión de la calidad esté siempre apoyada y basada en datos objetivos.
6. Extender el alcance de las directrices de la política de calidad de Zaragoza Vivienda a los proveedores y subcontratistas, colaborando con ellos/as en el establecimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de los requisitos de Zaragoza Vivienda y todos los requisitos que sean aplicables.
7. Evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y actividades de Zaragoza Vivienda.
8. Desarrollar la formación e información, planificada y continuada, de todo el personal.
9. Estar permanentemente identificando las mejores prácticas de gestión del patrimonio urbanístico e incorporándolas a la gestión de la Zaragoza Vivienda, así como estimular la realización de innovaciones en los servicios y procesos de la Sociedad por parte del personal.
10. Perseguir un desarrollo más sostenible e incorporar políticas y prácticas de responsabilidad social, económica y medioambiental, tanto en su propia gestión como en su programa de acción.

Zaragoza, a 18 de febrero de 2011

El Director Gerente,



Nardo Torguet Escribano