

MANUAL DE GESTIÓN

Objeto del Sistema de Gestión de calidad

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU (Zaragoza Vivienda) ha establecido este Manual de Gestión para recoger:

- a) El alcance del Sistema de Gestión, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión
- b) La referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión.

Alcance del Sistema

El alcance del Sistema de Gestión de Zaragoza Vivienda, comprende todas las fases del ciclo de vida de nuestros servicios, productos y procesos, desde la identificación inicial de las necesidades hasta la satisfacción final de los requisitos y expectativas del cliente en diversas actividades.

No hay exclusiones a la norma de referencia dentro de nuestro sistema de gestión de la calidad.

El **objeto** y la actividad de Zaragoza Vivienda es lograr una mayor eficacia en la acción municipal del fomento de la rehabilitación urbana, de la vivienda y otras edificaciones y urbanizaciones del suelo, para lograr una revitalización integral de zonas urbanas degradadas, así como la reducción consiguiente de los precios de venta y arrendamiento de los solares edificables y de las edificaciones resultantes.

Los **finés** de Zaragoza Vivienda son:

- Estudios urbanísticos.
- Actividad Urbanizadora
- Gestión y explotación de obras y servicios resultantes de la urbanización.
- Promoción de viviendas, locales comerciales y aparcamientos para venta y alquiler, así como de edificios y equipamientos de cualquier clase.
- Acción incentivadora de la vivienda social y de fomento a la rehabilitación.
- Gestión y explotación de las obras y servicios, resultantes de sus promociones de viviendas, locales comerciales y aparcamientos y de las promovidas por otras entidades.
- Constitución y gestión de entidades, cuyo objeto esté destinado a la promoción de viviendas y equipamientos para su adjudicación a socios, cooperativistas o miembros de la promotora.
- Prestación de todo tipo de servicios y actividades comprendidas en el objeto social encomendadas por el Ayuntamiento de Zaragoza, o por otras Entidades o Administraciones Públicas.
- Fundar nuevas sociedades o participar en el capital de otras ya constituidas que tengan por objeto social materias conexas, complementarias o accesorias del objeto de Zaragoza Vivienda

Los **centros de trabajo** pertenecientes a Zaragoza Vivienda, que entran dentro del ámbito de aplicación de este Manual de Gestión son los siguientes:

- San Pablo, 61. 50003 Zaragoza
- San Pablo, 48. 50003 Zaragoza
- San Pablo, 76 local izquierdo. 50003 Zaragoza
- Plaza San Bruno, 11. 50011 Zaragoza.
- Alejandro Casona, 29. 50028 Zaragoza
- Emeline de Paukhurst 22 (local, pasaje). 50018 Zaragoza
- Emeline de Paukhurst 28 (local). 50018 Zaragoza
- Emeline de Paukhurst 44 (oficina). 50018 Zaragoza

Política

La política de calidad de 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 los ciudadanos que utilizan 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 los clientes 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 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 los clientes 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 Zaragoza Vivienda, así como estimular la realización de innovaciones en los servicios y procesos de la Sociedad por parte del personal.

Compromiso de la Dirección

La Dirección ha definido la visión de Zaragoza Vivienda, de acuerdo con la cultura y los valores de la organización y en total sintonía con el propósito fundamental de la entidad.

La Visión

Zaragoza Vivienda tiene como objetivo fomentar la recuperación y mejora social y urbanística de la ciudad junto al estudio y prevención de su deterioro. Trabajamos en la rehabilitación urbana, la promoción de vivienda y la gestión de su patrimonio, dentro del marco de actuación municipal. Respondemos de forma global, flexible, coordinada y próxima al ciudadano. Perseguimos una creciente capacitación y motivación de todo el personal”

La visión de la organización se despliega a través de ella, mediante sus políticas y los objetivos establecidos para su cumplimiento.

Los **valores** de Zaragoza Vivienda son:

- Sensibilidad social
- Trabajo en equipo
- Motivación a la mejora profesional
- Capacidad de adaptación
- Capacidad de escucha activa y comunicación
- Compartir Visión
- Discreción

La visión, la política y los objetivos generales son difundidos a todos los niveles de la organización y son revisados periódicamente una vez al año por la Dirección, de forma que se asegure la mejora continua.

Asimismo, anualmente el Comité de Dirección de Zaragoza Vivienda establece objetivos específicos de carácter cuantitativo, en la medida de lo posible, cuyo seguimiento se realiza con la periodicidad establecida para ello.

El Director Gerente es el máximo responsable de la Gestión de la Calidad en la empresa, realizando las oportunas revisiones del Sistema y proporcionando los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento. Las actividades descritas quedan concretadas en el proceso PR-0501, Despliegue del Plan de Negocio.

Responsabilidades ante el cliente

El Director Gerente ha designado al Jefe del Área de Información y Organización, como representante de la Dirección en materia de calidad, quien con independencia de otras funciones tiene responsabilidad y autoridad para:

- asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión,
- informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad de mejora,
- asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización,
- relacionarse con el cliente en asuntos concernientes al Sistema de Gestión.

Información a la Dirección

Los canales de comunicación establecidos en Zaragoza Vivienda se detallan en el proceso PR-0502, Comunicación interna y PR-0701, Comunicación externa.

Interfaces organizativas

Las Normas de referencia para el Sistema de Gestión de Zaragoza Vivienda son las siguientes:

- UNE-EN ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- UNE-EN ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño
- UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

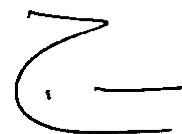
Anexos

Anexo 1- Mapa de Procesos

Anexo 2- Relación de documentos con la norma ISO 9001

Anexo 3- Organigrama de la empresa

El Director Gerente



Nardo Torguet Escribano