



## **Política integrada de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya**

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya, en l'àmbit de les seves funcions, ha d'executar les polítiques i les decisions estratègiques de la Generalitat en matèria d'habitatge, la qual cosa és el seu objectiu principal.

L'Agència és una entitat de dret públic i la seva actuació, moguda pel servei a la ciutadania i a la societat en general, persegueix superar els mínims garantits per l'estricta compliment legal:

- En matèria de satisfacció ciutadana, l'Agència s'esmerça en oferir uns nivells de qualitat superiors als requisits legals que estiguin alineats amb les expectatives de les persones i entitats usuàries dels serveis oferts. Per tal d'aproximar els seus serveis als usuaris, l'Agència ofereix canals d'informació i tramitació presencials, telemàtics i telefònics, i mitjançant acords amb altres administracions, principalment l'Administració Local i altres organismes de la Generalitat, ofereix atenció ciutadana en matèria d'habitatge a tot el territori de Catalunya. Igualment, l'Agència disposa de mitjans per a conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis que ofereix i es manté permanentment comunicada amb diferents organismes públics i la societat civil.
- En matèria de medi ambient, l'Agència compleix la normativa ambiental que li és d'aplicació i subscriu, de manera sensible i voluntària, altres compromisos. L'Agència protegeix, redueix i elimina, en la mesura del possible, l'impacte ambiental ocasionat, i millora de manera continua el comportament ambiental, la prevenció de la contaminació, la mitigació i adaptació al canvi climàtic, l'eficiència en l'ús de recursos no renovables i la protecció de la biodiversitat i dels ecosistemes. Així mateix, treballa per a la incorporació de criteris ambientals al llarg del cicle de vida dels edificis impulsant l'ecoeficiència com a paràmetre de qualitat dins el sector de l'edificació.

Un altre dels principis d'actuació de l'Agència, alineat amb la millora de la satisfacció ciutadana i del medi ambient, és l'eficàcia i l'eficiència en la gestió: els processos han d'oferir els resultats pels quals es realitzen i ho han de fer amb una utilització eficient dels recursos, en aquest cas recursos públics. En aquest sentit l'Agència fomenta l'estalvi de recursos, treballa per a la simplificació i l'agilitat dels processos, i afronta la implantació de l'administració electrònica com una oportunitat que va més enllà de la implantació d'eines tecnològiques.

Altres principis d'actuació de l'Agència són la millora contínua dels processos, l'adaptació a l'entorn, que cada vegada varia més ràpidament, i la prevenció. En aquest sentit es guia per l'equilibri entre una actuació planificada i una actuació àgil que doni resposta a les necessitats urgents.

L'Agència considera que la millor manera de facilitar el compliment de tots els principis d'actuació anteriorment esmentats és aplicar les normes de gestió de qualitat i medi ambient ISO 9001, ISO 14001 i Reglament EMAS. Per aquest motiu l'Agència les ha implantat i ha acreditat el seu compliment, i ho ha fet de manera integrada per tal de cercar l'eficiència i les sinèrgies en la seva aplicació. A través del Sistema Integrat de Gestió, l'Agència fonamenta la presa de decisions estratègiques a partir de l'anàlisi del context de l'organització, dels requisits de les parts interessades i dels resultats dels indicadors de seguiment dels processos. D'aquesta manera persegueix la millora contínua de l'organització interna i dels serveis que ofereix, i actua per afrontar els riscos i treure profit de les oportunitats.



**Agència de l'Habitatge**  
de Catalunya

La implicació del personal de l'Agència és clau per a la millora continua del Sistema Integrat de Gestió. El personal és qui té el coneixement, l'experiència i el talent per a desenvolupar les funcions de l'organització i assolir-ne els objectius. Per això l'Agència posa al seu servei diferents eines de comunicació i formació adreçades al perfeccionament de la seva competència, a l'alineació de la seva actuació amb l'orientació de l'organització, i a la seva motivació, implicació i participació.

Agustí Serra Monté  
Secretari d'Hàbitat Urbà i Territori

Barcelona, 2 de juliol de 2018