

DECLARACIÓ GENERAL DE POLÍTICA DE QUALITAT

FUNERÀRIA DE TERRASSA, S.A. és una empresa municipal que té com a missió la prestació de serveis funeraris a la ciutat de Terrassa. El nostre objectiu és dotar la ciutat d'uns serveis i uns equipaments funeraris de primer nivell, sempre des dels criteris i valors del servei públic. Funerària gestiona el Complex Funerari Municipal de Terrassa (Tanatori, Crematori i Cementiri municipal).

FUNERÀRIA té certificat el seu Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2015 des de l'any 2006. Aquesta certificació ens ajuda a acomplir amb els nostres compromisos i amb la nostra filosofia de qualitat i millora continua en els serveis que prestem.

Això implica que, tant el servei que oferim, consistent en la prestació de serveis funeraris integrals, com els elements i components adquirits, s'han de sotmetre a les normes i controls adients, a fi i efecte que aquest servei abasti els màxims nivells de satisfacció i sigui percebut pels nostres clients com a eficaç, eficient, àgil, fiable, segur i compromès, acompanyat de conductes elementals de cortesia, atenció i respecte derivades de les especials situacions en què es presta el servei.

Considerem indispensable el fet de disposar d'un equip humà suficientment format, conscienciat i fidel a l'esperit aquí esmentat; amb uns proveïdors externs de productes i de serveis suficientment acreditats i d'acord als estàndards de qualitat especificats, i disposar dels equips, vehicles i instal·lacions suficients i actualitzats per a la prestació correcta del servei.

Les característiques que defineixen la nostra empresa com a Servei Públic i Municipal, amb autonomia en la gestió, però alineada amb els objectius estratègics que fixa l'Ajuntament, fan del tot indispensable una major cura en la qualitat del servei que prestem.

Per tot això, els nostres objectius de Política de Qualitat es basen fonamentalment en:

- Aconseguir la plena satisfacció i un bon acolliment de les persones usuàries dels nostres serveis
- Promoure el compromís individual i col·lectiu amb la millora continua del servei
- Esmenar de forma ràpida i eficaç les incidències o problemes que detectem
- Facilitar la formació per afavorir el desenvolupament competencial, professional i personal
- Respectar els valors de compromís, confiança, respecte, eficàcia i eficiència
- Entendre i participar de la filosofia que uneix la qualitat del servei que prestem amb l'ètica, la moral i la integritat imprescindibles
- Portar a terme el compromís d'acompliment dels requisits legals i reglamentaris i, fonamentalment, amb el respecte i la conservació del medi ambient i l'entorn.

Per tal d'assolir i mantenir aquests compromisos permanentment actualitzats, el Comitè de Qualitat, d'acord amb la Gerència, estableix periòdicament uns "Objectius de Qualitat", que seran comunicats expressament als col·laboradors de l'empresa.



Isabel M. Ruz
Gerent

Terrassa, 14 de febrer de 2018

PQ.1-07