

## DECLARACIÓ GENERAL DE POLÍTICA DE QUALITAT

FUNERÀRIA DE TERRASSA, S.A.U., és una empresa municipal que té com a missió la prestació de serveis funeraris a 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 des de l'any 2006. Aquesta certificació ens ajuda a aconseguir els nostres compromisos i la nostra filosofia de qualitat i millora contínua.

Això implica que, tant la prestació de serveis funeraris integrals que oferim, com els elements i components adquirits, s'han de sotmetre a les normes i controls adients, a fi i efecte que el nostre 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.

**Volem que el nostre lema sigui SENTIR, RESPECTAR I HONRAR en un acte d'acompanyament a les famílies que han perdut un ésser estimat.**

Aquest any, amb la situació de la pandèmia que estem vivim, més que mai hem estat al costat de les terrassenques i els terrassencs, reforçant el nostre compromís amb Terrassa i amb la ciutadania, com a empresa pública, i ens hem adaptat, en tot moment, a les diferents situacions que s'han generat. L'objectiu ha estat garantir el millor servei possible, malgrat les limitacions que hem hagut d'afrontar.

Per portar a terme aquest repte disposem d'un equip humà format, conscienciat i fidel a l'esperit aquí esmentat; d'uns proveïdors externs de productes i de serveis acreditats i d'acord amb els estàndards de qualitat especificats, i dels equips, vehicles i instal·lacions suficients i actualitzats.

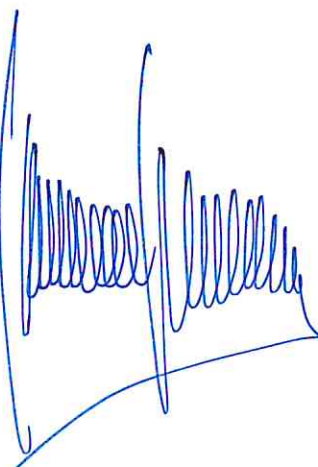
Les característiques que defineixen la nostra empresa com a servei públic municipal, amb autonomia en la gestió, però alineada amb els objectius estratègics que fixa l'Ajuntament, fan del tot indispensable una major cura en la qualitat del servei que prestem.

Per tot això, els nostres objectius de política de qualitat es basen fonamentalment a:

- 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 contínua 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 la filosofia que uneix la qualitat del servei que prestem amb l'ètica, la moral i la integritat imprescindibles, i participar-ne.
- Portar a terme el compromís d'acompliment dels requisits legals i reglamentaris i, fonamentalment, de respecte i conservació del medi ambient i l'entorn.

Terrassa, 30 de desembre de 2020

La gerent  
Isabel M. Ruz



PQ.1-08

