

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, i actua en un complex funerari amb tanatori, cementiri i crematori, oferint així un servei integral de qualitat.

Disposa d'un equip humà amb vocació de servei, que acompanya a les persones en el procés de pèrdua d'un ésser estimat.

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 acomplir amb els nostres compromisos i amb la nostra filosofia de qualitat i millora continua en els serveis que prestem.

La nostra visió és transformar el concepte dels serveis funeraris en el procés d'acompanyament i d'emocions compartides amb les famílies, que ens permeti empatitzar i entendre la seva necessitat amb respecte i dignitat.

Els principis i valors que promouen la nostra manera d'actuar es basen en la humanitat, l'honestedat, el respecte, el compromís i la transparència.

Per a dur a terme aquest repte disposem d'un equip de persones i professionals amb un propòsit d'acompanyar a les famílies que han tingut una pèrdua i que confien en nosaltres per poder fer aquest trànsit junts. Treballem amb serveis i instal·lacions acreditades i d'acord amb els estàndards de qualitat especificats per fer la prestació de servei amb compromís.

Els nostres objectius de Política de Qualitat es basen fonamentalment en:

- Aconseguir la plena satisfacció i un bon acolliment de les famílies usuàries dels nostres serveis.
- Promoure el compromís individual i col·lectiu amb la millora continua del servei.
- Facilitar la formació per afavorir el desenvolupament competencial, professional i personal
- Respectar els nostres valors, com la humanitat, l'honestedat, el respecte, el compromís i la transparència.
- Entendre i participar de la filosofia que uneix la qualitat del servei que prestem amb l'ètica, la moral i la integritat.
- Esmenar de forma ràpida i eficaç les incidències o problemes que detectem.
- Dur 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 garantir aquest compromís, tot l'equip de persones que formem Funerària de Terrassa, treballem permanentment amb els "Objectius de qualitat" que són revisats periòdicament.

Terrassa, 24 de maig de 2024



**El Gerent
Xavi Munt Erasquin**

PQ.1-08