

# Política de Gestión de Calidad

**MISIÓN:** Alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad de acuerdo con las exigencias tanto legales como de nuestros clientes, volcando los esfuerzos en la atención humana mediante la disposición de personal altamente cualificado y de los medios materiales y tecnológicos más avanzados

**VISIÓN:** Deseamos consolidarnos como referente del sector en nuestra zona de influencia, avanzando en la calidad de nuestros servicios y fomentando la mejora continua con el único objetivo de ayudar a las familias en los momentos más delicados.

**VALORES** que nos identifican: dedicación y experiencia, orientación al cliente, profesionalidad, respeto y seriedad.

**FUNERARIA Y POMPAS FÚNEBRES DE PADRÓN, S.L.U.**, como empresa dedicada a la prestación de servicios funerarios y a la prestación de servicios de tanatorio, tiene como objetivo fundamental proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, incluyendo el más alto respeto hacia el difunto y los familiares con respecto a las leyes, normas y reglamentación concernientes a la profesión en el ámbito nacional e internacional.

La calidad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que debe de plasmarse en acciones concretas que reflejen interna y externamente una imagen de **FUNERARIA Y POMPAS FÚNEBRES DE PADRÓN, S.L.U.**, que se identifique con la profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello orientamos nuestras acciones para:

- **SUPERAR EXPECTATIVAS:** Controlar constantemente que respondemos en todo momento a las exigencias y expectativas de los clientes, con el fin de conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos contratados.
- **PROPORCIONAR RECURSOS:** Proporcionar los medios adecuados para que todo el personal pueda identificar y eliminar libremente los obstáculos que impidan mejorar la Calidad de su trabajo.
- **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** Favorecer un ambiente participativo, de compañerismo, colaboración y respeto, entre los empleados, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual, las sugerencias de mejora y el conocimiento de los objetivos y características del servicio, así como los logros esperados y conseguidos..
- **CUMPLIMIENTO DE PLAZOS:** Considerar la ejecución de los plazos de los avisos, la puntualidad y mantener la confianza entre nuestros clientes y proveedores como puntos clave en la gestión cotidiana de la Empresa.
- **ÉTICA:** Trabajar en todo momento dentro de la más estricta ética profesional.
- **CUMPLIMIENTO LEGAL:** Cumplir puntualmente la legislación y normativa aplicable.
- **FORMACIÓN:** Potenciar la formación necesaria para conseguir una plantilla de personal altamente cualificada.
- **TECNOLOGÍA:** Implicación de las nuevas tecnologías en nuestros servicios.
- **PREVENIR ERRORES:** Corregir aquellas no conformidades que se produzcan, pero poner énfasis en la prevención para evitar la repetición.
- **VISIÓN GLOBAL:** Fomentar una visión global del servicio, alineada con nuestros principios y valores.
- **SISTEMATIZAR PROCESOS:** Sistematizar procesos, servicios y metodologías de actuación.
- **FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA:** Considerar la mejora continua de la calidad un objetivo permanente, que incremente la calidad percibida por nuestros clientes.

Esta Política del Sistema de Gestión servirá como marco para el establecimiento de los Objetivos anuales, y para su revisión. Será revisada periódicamente con el fin de verificar su adecuación a la forma real de actuar de la Empresa. Con el fin de que sea conocida por el Personal de la Empresa, y otras partes interesadas la Política del Sistema de Gestión será expuesta públicamente en las instalaciones de **FUNERARIA Y POMPAS FÚNEBRES DE PADRÓN, S.L.U.**

En Padrón, a 2 de Mayo de 2017  
Edición 03

Fdo. La Dirección

