

MANUAL DE GESTIÓN

FUNERARIA Y POMPAS FÚNEBRES DE PADRÓN, S.L.U.

Título Capítulo:

POLÍTICA DE GESTIÓN

Código

Cap. 6

Edición

04

Fecha

18/10/23

MISIÓN: Alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad de acuerdo con las exigencias tanto legales como de los clientes volcando sus esfuerzos en la atención humana mediante un personal altamente cualificado y 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.

Al dirigirnos a nuestros clientes, nuestro personal se guía por los siguientes **VALORES éticos:**

- Mantener una relación ética y profesional con el cliente
- Mostrar un respeto sincero hacia todas las creencias y costumbres del cliente
- Tener en cuenta y respetar el derecho de las personas que solicitan los servicios funerarios para decidir al director funerario, escoger entre entierro o incineración y decidir sobre todos los aspectos del funeral
- Respetar el derecho de las familias a ser informadas del coste total estimado del funeral antes de la firma
- Garantizar confidencialidad completa en todo momento, sujeto sólo a imperativos legales
- Mostrar, el personal funerario, honradez, lealtad e integridad en el cumplimiento de sus obligaciones
- Mantener una estricta observancia de todas las leyes, reglas y reglamentación aplicables referentes a la profesión, tanto nacionales como internacionales
- Hacer publicaciones y publicidad objetiva, honesta y sensible
- Manifiestar un esfuerzo permanente por elevar el conocimiento profesional funerario a un nivel más alto
- Mostrar integridad en la relación con colegas, tanto nacionales como internacionales

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 las Empresas 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.
- **VISIÓN GLOBAL:** fomentar una visión global del servicio, alineada con nuestros principios y valores.
- **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.
- **FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA:** Considerar la mejora continua de la calidad un objetivo permanente, que incremente la calidad percibida por nuestros clientes.
- **SISTEMATIZAR PROCESOS:** Sistematizar procesos, servicios y metodologías de actuación.
- **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.
- **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.

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.**

Fdo. La Dirección

