



## POLITICA DE CALIDAD Y DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La Dirección de Funeraria el Recuerdo, ha definido la Calidad su sistema de gestión ambiental como parte fundamental de su política y estrategia para conseguir la satisfacción total de sus clientes basándose en el cumplimiento de los procesos de trabajo establecidos, requisitos exigidos por los clientes y requisitos legales.

Decide disponer los recursos necesarios para conseguir que en su actividad principal de prestación de servicios funerarios y de tanatorios se consigan tales fines.

Para ello exponemos nuestros principios en los que creemos firmemente y que justifican el esfuerzo y trabajo del día a día:

- La calidad es elemento estratégico para el funcionamiento de nuestra empresa. Prestar a nuestros clientes un servicio personalizado, cercano y respetuoso, acompañándoles y guiándoles durante todas las etapas del servicio.
- Existe el firme compromiso de que, en el desarrollo de nuestra actividad, se cumpla con los requisitos legales y normativos establecidos, así como con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con los aspectos ambientales, y de esforzarnos en ser más exigentes con dichos requisitos siempre que sea posible.
- **La política empresarial se basa en adecuar sus servicios, a las necesidades concretas de sus clientes, con el compromiso del cumplimiento de sus requisitos y expectativas y de la protección del medio ambiente.**
- Respetar en todo momento el sentimiento de duelo de nuestros clientes, mediante un saber estar digno, impecable y de pureza en las formas, que contribuya a crear un ambiente cálido y acogedor.
- Siguiendo la filosofía de reducir, reutilizar y reciclar nuestros residuos y cuando esto no sea posible, darles el destino final que asegure un menor impacto sobre el medio ambiente a través de la contratación de gestores especializados.
- El principal responsable en materia de calidad y ambiental es el Gerente, que deberá asignar los recursos adecuados para el desarrollo de la Calidad y la gestión Ambiental. También impulsará la implantación y supervisión del cumplimiento de los objetivos de calidad y medioambiente. Promoverá la participación activa del personal en la aportación de propuestas para una mejora continua
- Nos comprometemos a comprender y anticiparnos a las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, satisfacer sus requisitos y realizar un esfuerzo por exceder sus expectativas.
- Nos comprometemos a comprender las necesidades de nuestros empleados, y realizar un esfuerzo por satisfacerlas.
- Nos comprometemos a planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental.
- Tenemos el firme compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad fomentando las relaciones con nuestros clientes.
- Comunicaremos los compromisos adquiridos con la calidad a todos nuestros empleados, por los cauces establecidos por la Organización.
- Los contenidos de esta política son de obligado cumplimiento para las personas que forman parte de la Organización.
- Nos comprometemos a estudiar y analizar las necesidades y expectativas de nuestro entorno, así como realizar un esfuerzo para satisfacer las mismas.
- La transmisión del conocimiento a los empleados basados en la experiencia de nuestra organización aprendiendo de errores y éxitos del pasado.
- La formación como eje central en la competencia de nuestro equipo de trabajo.

En definitiva, consideramos que estas directrices nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos, mejorar continuamente y convertirnos en una empresa de referencia dentro de nuestro sector.

21/10/2021

Oscar Muñoz Soler / David Holguín Feito