

MISSION

SO.GE.S srl vuole espandere la propria posizione sul mercato nazionale e locale, ed intende operare come Organizzazione capace, professionale, competente ed affidabile, impegnata nella realizzazione di servizi funebri e servizi correlati, migliorando la propria immagine e quella della propria organizzazione.

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI È L'OBIETTIVO PRIMARIO DI SO.GE.S.

SO.GE.S si distingue per l'etica professionale, la capacità di ascolto, il grande rispetto per le richieste, i bisogni e le scelte di ciascuno cliente, accompagnata dall'affidabilità e dalla personalizzazione dei servizi, che si traduce nella fiducia che le accordano tante famiglie e nel suo slogan:

“Una famiglia al servizio di altre famiglie dal 1955”

con cortesia, qualità e professionalità

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE PERFORMANCE È L'IMPEGNO QUOTIDIANO DI SO.GE.S**POLITICA AZIENDALE****La Direzione di SO.GE.S si impegna a**

Orientare gli sforzi di miglioramento attraverso la misurazione della Soddisfazione dei Clienti, il costante Monitoraggio del Mercato e dei propri processi ricercando opportunità per nuovi sviluppi, per consentire la continuità, lo sviluppo e la redditività dell'azienda.

- ✓ **Rispettare i requisiti cogenti:** applicabili alle proprie attività, sia sugli aspetti riguardanti la sicurezza, la tutela dell'ambiente, regolamenti generali e di settore, locali, nazionali, europee, così come le normative tecniche applicabili alle tipologie di servizi erogati.
- ✓ **Fidelizzare il Cliente:** perseguire e raggiungere la soddisfazione del Cliente, anche mediante un continuo e tempestivo scambio di comunicazioni ed informazioni, che quando non legate alla normativa vigente, sono una guida per le attività di fidelizzazione dei Clienti di SO.GE.S.
- ✓ **Curare l'approvvigionamento:** migliorare il sistema di monitoraggio e controllo dell'approvvigionamento, partendo da una attenta selezione dei fornitori.
- ✓ **Accrescere le competenze del proprio personale:** valutare i bisogni formativi e le competenze di ogni risorsa umana, al fine di attivare ed incentivare attività di formazione, tradizionale ed autoformazione, garantendo così lo sviluppo professionale e motivazionale del personale interno dell'impresa SO.GE.S.
- ✓ **Gestire la comunicazione interna:** garantire la massima comunicazione ed il coinvolgimento del personale interno per far comprendere i principi ispiratori del Sistema di Gestione Qualità, di incentivare e favorire le riunioni interne, il tutto per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità, venga “compreso” in tutte le sue *Funzioni*, per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento, fissati dalla *Direzione*.
- ✓ **Collaborare con associazioni di settore:** a livello nazionale ed internazionale per il miglioramento dei servizi.
- ✓ **Mantenere le Certificazioni ottenute:** studiare, adottare, mantenere efficiente, efficace e duraturo, il Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo con la Norma UNI EN ISO 9001:2015 e con le normative di settore, in particolare con la normativa UNI EN 15017, il Marchio Qualità IFI - Imprese Funebri Italiane livello massimo PLATINO, attenendosi al proprio codice etico, nel rispetto del codice comportamentale IFI e del codice di condotta FE.N.I.OF. per le imprese ed i servizi funebri.

La definizione dei processi aziendali, degli obiettivi, delle responsabilità, delle procedure e la loro condivisione e diffusione è finalizzata a creare sicurezza, senso di appartenenza, consapevolezza del ruolo per instaurare un clima aziendale che stimoli l'organizzazione alla ricerca del miglioramento continuo dell'efficienza.

La realizzazione di questa politica costituisce l'obiettivo primario di ciascun collaboratore