

CARTA DE COMPROMISOS DE LA EMPRESA FUNERARIA MUNICIPAL S.A.



EFM



AENOR



Servicio
Certificado

Cartas de servicios

Junio 2019

Ajuntament  de Palma

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio	4
3. Relación de servicios prestados	6
4. Formas de participación	7
5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias	8
6. Formas de presentación de quejas y sugerencias	9
7. Compromisos de calidad e indicadores	10
8. Periodicidad de información pública del seguimiento	12
9. Medidas de subsanación o compensación	13
10. Fecha de vigencia y actualización de la carta	14
11. Normativa relacionada	15
12. Información de carácter complementario	16

1. Introducción

El Ayuntamiento de Palma trabaja con un modelo de gestión de la calidad de los servicios basado en la mejora continua, las cartas de compromisos, que permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad de los servicios se articula a través del conocimiento de la demanda la ciudadanía, para poder ofrecerle así el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continua.

El Ayuntamiento de Palma tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

La **misión** fundamental de esta Carta de Compromisos, que fue implantada en el 2015, es, por tanto, **definir y divulgar los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma** para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, **hacer un seguimiento del grado de cumplimiento** de estos compromisos para su posterior mejora **y comunicar los resultados**.

El Ayuntamiento de Palma se define como una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna, para lo cual dirige su gestión a la mejora continua para alcanzar esta meta.

En esta Carta, particularmente, definiremos de forma cuantitativa el compromiso del Ayuntamiento de Palma hacia la calidad de los servicios funerarios y de cementerios, y se harán públicos para que todos los usuarios conozcan qué servicios se prestan y de qué manera se quieren prestar. El objetivo final es ofrecer unos servicios funerarios y de cementerios que cada vez sean de mejor calidad.

2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio

La Empresa Funeraria Municipal, S.A. es la responsable del cumplimiento de lo que establece la presente carta de compromisos, el contenido íntegro de la cual se puede encontrar en la web municipal (compromisos.palma.cat).

La Empresa Funeraria Municipal, S.A. es una sociedad de capital 100% municipal, de la cual es accionista único el Ayuntamiento de Palma, y tiene por objeto la gestión y prestación de los servicios funerarios y de los cementerios municipales de Palma, Establiments y Sant Jordi, así como la promoción, gestión y administración de servicios mortuorios realizando la construcción, modificación, mejora y mantenimiento de edificios e instalaciones destinadas a los citados servicios como son cementerios, tanatorios, crematorios y similares.

Misión de la Empresa Funeraria Municipal S.A.

Gestión y prestación de servicios funerarios y mortuorios orientada a la mejora continua de nuestros servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en un momento tan delicado para las familias y aplicando criterios de eficiencia y sostenibilidad.

Visión de la Empresa Funeraria Municipal, S.A.

El futuro de la Empresa Funeraria pasa por garantizar la calidad del servicio funerario frente a las empresas competidoras. Se tiene que apostar por la formación de los trabajadores y por la certificación de unos estándares de calidad que garanticen al usuario una atención modélica en unos momentos muy difíciles. También se tiene que apostar por mejorar el estado general de conservación de los Cementerios Municipales para que la ciudad lo pueda ganar como un espacio público que se pueda poner en valor y todo esto concretado en:

- Ser una empresa competitiva y referente en las Islas Baleares por su gestión.

- Ser percibidos por las familias y amigos del difunto como un equipo humano próximo y atento, que puede ser de gran ayuda en el momento de la defunción de un ser querido.
- Ser ágiles en las tramitaciones administrativas requeridas por los ciudadanos.
- Garantizar la conservación, mantenimiento y limpieza de las instalaciones de los cementerios municipales.
- Gestionar los recursos públicos de forma eficaz, eficiente, transparente y de forma sostenible.

3. Relación de servicios prestados ⁽¹⁾

- 1.- Gestión y prestación de servicios funerarios
- 2.- Gestión y prestación del servicio de cementerios
- 3.- Mantenimiento de instalaciones gestionadas por la EFM:
 - Tanatorio Son Valentí
 - Tanatorio Bon Sosec
 - Cementerio Palma
 - Cementerio Sant Jordi
 - Cementerio Establiments
- 4.- Servicios complementarios

(1) Todos los precios de los servicios de la Empresa Funeraria Municipal son tarifas aprobadas anualmente por el Pleno del Ayuntamiento de Palma y publicadas en el BOIB, para dar total transparencia.

4. Formas de participación

Los usuarios de la Empresa Funeraria Municipal y los visitantes de los cementerios municipales de Palma, pueden participar en el desarrollo de esta Carta expresando sus opiniones a través de:

- La contestación de encuestas de satisfacción
- La participación en grupos focales
- La formulación de quejas y sugerencias a la Carta por cualquiera de los canales previstos. Cualquier reclamación, queja o sugerencia será recepcionada y tratada de forma adecuada

5. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias

Están contenidos en los artículos 101 a 104 del Reglamento de Prestaciones de Servicios Mortuorios BOIB 32 de 4 de marzo de 1993 y que se pueden consultar en la web www.efm.cat.

6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

El Ayuntamiento de Palma pone a disposición de la ciudadanía:

- Los buzones instalados en las oficinas municipales, la ubicación de los cuales se puede consultar en la web municipal (ver el punto “Datos identificativos y finalidad de la organización prestador del servicio”) y en los dos tanatorios (Son Valentí i Bon Sosec)
- El Servicio de Atención Telefónica SAT-010
- La web del Ayuntamiento de Palma queixes.palma.cat
- El Registro Municipal

Aunque el servicio tiene establecido un plazo máximo de resolución de quejas de 15 días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), que establece la gestión de las quejas y las sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días para la respuesta, tanto de quejas como de sugerencias.

7. Compromisos de calidad e indicadores

COMPROMISOS DE QUALITAT	INDICADORS
1.- El tiempo máximo entre el aviso telefónico de la defunción y la presencia del agente no superará los 90 minutos en un 90% de los casos y los 120 minutos en el resto.	1. Porcentaje de casos en que el tiempo entre la llamada de aviso de defunción con certificado médico firmado y la presencia del agente en el lugar del hecho sea inferior a 90 minutos.
2.- El tiempo entre la primera asistencia y el final del servicio no excederá los 4 días laborables en el 95% de los casos. En ningún caso superará los 6 días. * A excepción de los traslados internacionales debido a la gestión administrativa.	2. Porcentaje de casos en que no se supera el tiempo de gestión total de 4 días laborables previsto.
3.-El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida será igual o superior a 8 para a un 80% de las personas usuarias. El 20% restante lo valorará con un 5 como mínimo.	3.1 Índice de satisfacción en relación con la atención recibida.
	3.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con la atención recibida.
4.- El nivel de satisfacción en cuanto a las instalaciones será igual o superior a 8 para un 80% de las personas usuarias. El 20% restante lo valorará con un 5 como mínimo.	4.1 Índice de satisfacción en relación con las instalaciones.
	4.2. Media de valoración igual o superior a 8 en la pregunta relacionada con las instalaciones.
5.- Se ofrecerá una formación específica a todo el personal del servicio de 200 horas anuales como mínimo.	5. Número de horas de formación específicas ofertadas en el Plan de Formación anual.
6.- En el 100% de los casos las salas de velatorio estarán en las condiciones óptimas para su adecuado uso .	6. Porcentaje de casos en que las condiciones se cumplen.

COMPROMISOS DE QUALITAT	INDICADORS
7.- El 100% de las peticiones específicas relativas al servicio (los deseos de las personas usuarias del servicio) se cumplirán en el plazo establecido.	7. Porcentaje de cumplimiento de las peticiones específicas desarrolladas en el plazo establecido.
8. El 90% del Plan de mantenimiento preventivo se desarrollará en los plazos establecidos.	8. Porcentaje de cumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo en los plazos establecidos.
9.- El 100% de las quejas se responderán en un plazo máximo de 15 días laborables.	9.1 Porcentaje de quejas que se responden en un plazo máximo de 15 días laborables.
	9.2 Número de quejas

8. Periodicidad de información pública del seguimiento

Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta, se publicarán en la web municipal los resultados de dicho seguimiento mes a mes, con un retraso máximo de 3 meses desde que finaliza el mes.

9. Medidas de subsanación o compensación

Si el Ayuntamiento detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para subsanarla. Además, si corresponde, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

El Ayuntamiento de Palma no puede tomar medidas compensatorias por su carácter de Administración Pública.

Si la persona usuaria del servicio detecta un incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta tiene a su disposición los distintos canales para interponer una queja o sugerencia, tal como se recoge en el apartado 6 del presente documento.

10. Fecha de vigencia y actualización de la carta

Esta Carta tendrá un plazo de vigencia de dos años a contar desde la fecha de aprobación. No obstante, si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, modificación de procesos internos, variación de expectativas de la ciudadanía o superación de compromisos adquiridos, se procederá a su revisión y actualización aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia.

11. Normativa relacionada

- Decreto 87/2004, de 15 de Octubre, de modificación del Decreto 105/1997 de 24 de Julio por el cual se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. (BOIB núm. 148 de 23/10/2004).
- Reglamento de Prestación de los Servicios Mortuorios del Ayuntamiento de Palma de Mallorca (BOIB núm. 32 de 04/03/93).
- Ordenanza reguladora de la prestación de los servicios funerarios (BOIB núm. 18 del 11/02/1997).
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (Texto consolidado. Última modificación: 8 de marzo de 2012).

12. Información de carácter complementario

Dirección servicios administrativos: Camí de Jesús, 2. (Tanatori Son Valentí)

Dirección de correo electrónico: efm@efm.es

Teléfono servicios generales: 971 212 650

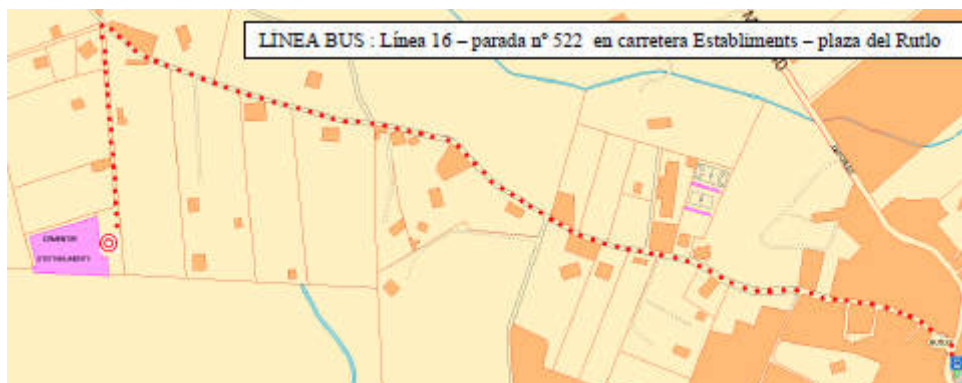
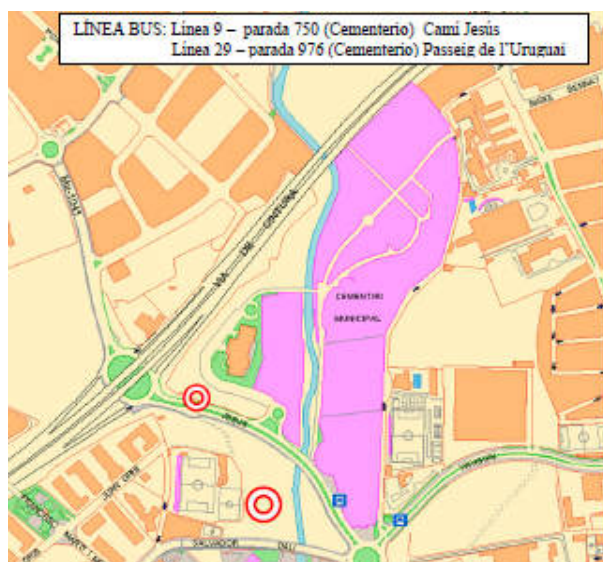
Fax: 971 208 808

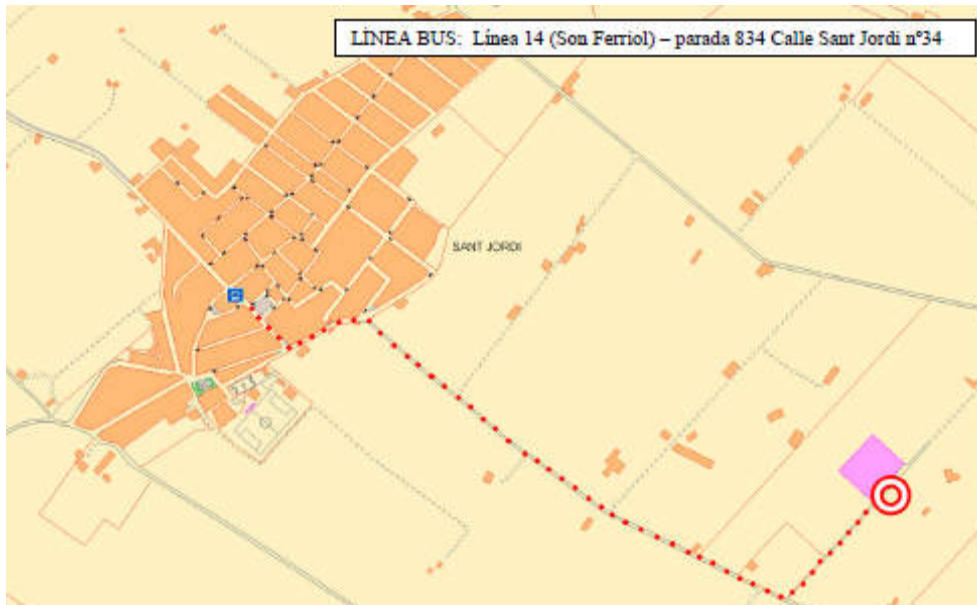
Telèfon d'avisos de defunció: 971 750 801 (24 hores)

Página web: www.efm.cat

Mapa cementerios: consultar en la web www.efm.cat

Medios de transporte público para poder llegar:





APROBADO	
Fecha	Mayo 2018
Nombre/Cargo	Jordi Vilà Gerent
Firma	