

## Datos identificativos y finalidad de la organización

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.

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.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación

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 y en los dos tanatorios (Son Valentí y Bon Sosec).
- el Servicio de Atención Telefónica SAT-010
- la web del Ayuntamiento de Palma
- el Registro municipal

Aunque el servicio tiene un plazo máximo de resolución de quejas establecido de 15 días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma, 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.

## Presentación del Ayuntamiento

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 de 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.

## Información de contacto

- Dirección servicios administrativos:** Camí de Jesús, 2
- **Teléfono:** 971 750 801 – Aviso de defunción 24 horas
  - **Fax:** 971 208 808
  - **Dirección de correo electrónico:** [Informacion@efm.cat](mailto:Informacion@efm.cat)
  - **Web:** [www.efm.cat](http://www.efm.cat)
  - **Transporte público:** autobuses EMT núm. 9 y 29
  - **Mapa cementerios :** consultar web [www.efm.cat](http://www.efm.cat)

# Empresa Funeraria Municipal S.A.



Mayo 2018 v\_5\_0

Carta de compromisos



## Relación de los 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

## Medidas de subsanación y 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 documento matriz publicado en la web.

## Formas de consulta de la normativa aplicable y de los derechos y deberes concretos de los usuarios y usuarias

La normativa aplicable y los derechos y deberes del usuario o usuaria se pueden consultar en el documento matriz de la Carta publicado en la web.

## 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.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

2.- El **tiempo entre la primera asistencia y el final del servicio** no excederá los 4 días laborables en el 95% de los casos.

\* A excepción de los traslados internacionales debido a la gestión administrativa

3.- El **nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida** será igual o superior a 8 para un 80% de las personas usuarias.

4.- El **nivel de satisfacción en cuanto a las instalaciones** será igual o superior a 8 para un 80% de las personas usuarias.

5.- Se ofrecerá una **formación específica a todo el personal** del servicio de 200 horas anuales como mínimo.

6.- En el 100% de los casos las **salas de velatorio** estarán en las **condiciones óptimas para su adecuado uso**.

7.- El 100% de las **peticiones específicas** relativas al servicio (los deseos de las personas usuarias del servicio) **se cumplirán en el plazo establecido**.

8. El 90% del **Plan de mantenimiento** preventivo **se desarrollará en los plazos establecidos**.

9.- El 100% de las **quejas se responderán** en un plazo máximo de **15 días laborables**.

(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.