

CARTA DE COMPROMISOS DE L'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL S.A.



EFM



Maig 2018

Ajuntament  de Palma

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei	4
3. Relació de serveis prestats	6
4. Formes de participació	7
5. Drets i deures dels usuaris i usuàries	8
6. Formes de presentació de queixes i suggeriments	9
7. Compromisos de qualitat i indicadors	10
8. Periodicitat d'informació pública del seguiment	12
9. Mesures d'esmena o compensació	13
10. Data de vigència i actualització de la Carta	14
11. Normativa relacionada	15
12. Informació de caràcter complementari	16

1. Introducció

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La **missió** fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2015, és per tant, **definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma** per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un **seguiment del grau de compliment** d'aquests compromisos per a millorar-los i **comunicar-ne els resultats**.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

En aquesta Carta, particularment, definirem de forma quantitativa el compromís de l'Ajuntament de Palma envers la qualitat dels serveis funeraris i de cementeris, i es faran públics perquè tots els usuaris coneguin quins serveis es presten i de quina manera es volen prestar. L'objectiu final és oferir uns serveis funeraris i de cementeris que cada vegada siguin de més qualitat.

2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

L'Empresa Funerària Municipal, S.A. és la responsable del compliment del que estableix aquesta Carta de compromisos, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal (compromisos.palma.cat).

L'Empresa Funerària Municipal, S.A. és una societat de capital 100 % municipal, de la qual és accionista únic l'Ajuntament de Palma, i té per objecte la gestió i la prestació dels serveis funeraris i dels cementeris municipals de Palma, Establiments i Sant Jordi, així com la promoció, la gestió i l'administració de serveis mortuoris realitzant la construcció, la modificació, la millora i el manteniment d'edificis i instal·lacions destinats als dits serveis, com són cementeris, tanatoris, crematoris i similars.

Missió de l'Empresa Funerària Municipal, S.A.

La gestió i la prestació de serveis funeraris i mortuoris orientades a la millora contínua dels nostres serveis, amb l'objectiu de satisfer les necessitats i les expectatives dels nostres usuaris en un moment tan delicat per a les famílies i aplicant criteris d'eficiència i sostenibilitat.

Visió de l'Empresa Funerària Municipal, S.A.

El futur de l'Empresa Funerària passa per garantir la qualitat del servei funerari enfront de les empreses competidores. S'ha d'apostar per la formació dels treballadors i per la certificació d'uns estàndards de qualitat que garanteixin a l'usuari una atenció modèlica en uns moments molt difícils. També s'ha d'apostar per millorar l'estat general de conservació dels cementeris municipals perquè la ciutat els pugui guanyar com un espai públic que es pugui posar en valor, i tot això concretat en:

- Ser una empresa competitiva i referent a les Illes Balears per la seva gestió.
- Ser percebuts per les famílies i els amics dels difunts com un equip humà pròxim i atent, que pot ser de gran ajuda en el moment de la defunció d'un ésser estimat.
- Ser àgils en les tramitacions administratives requerides pels ciutadans.
- Garantir la conservació, el manteniment i la neteja de les instal·lacions dels cementeris municipals.
- Gestionar els recursos públics de forma eficaç, eficient, transparent i sostenible.

3. Relació de serveis prestats (1)

1. Gestió i prestació de serveis funeraris
2. Gestió i prestació del servei de cementeris
3. Manteniment d'instal·lacions gestionades per l'EFM:
 - Tanatori de Son Valentí
 - Tanatori de Bon Sosec
 - Cementeri de Palma
 - Cementeri de Sant Jordi
 - Cementeri d'Establiments
4. Serveis complementaris

(1) Tots els preus dels serveis de l'Empresa Funerària Municipal són tarifes aprovades anualment pel Ple de l'Ajuntament de Palma i publicades al BOIB, per a oferir una transparència total.

4. Formes de participació

Els usuaris de l'Empresa Funerària Municipal i els visitants dels cementeris municipals de Palma poden participar en el desenvolupament d'aquesta Carta expressant les seves opinions:

- Contestant l'enquesta de satisfacció.
- Participant en grups focals.
- Formulant queixes i suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals prevists. Qualsevol reclamació, queixa o suggeriment serà rebut i tractat de forma adequada.

5. Drets i deures dels usuaris i usuàries

Estan continguts als articles 101 a 104 del Reglament de prestació de serveis mortuoris, BOIB núm. 32, de 4 de març de 1993, que es pot consultar al web www.efm.cat.

6. Formes de presentació de queixes i suggeriments

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal (vegeu el punt "Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei") i als dos tanatoris (Son Valentí i Bon Sosec)
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010
- el web de l'Ajuntament de Palma queixes.palma.cat
- el Registre Municipal

Encara que el servei té un termini màxim de resolució de queixes establert de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta, tant de queixes com de suggeriments.

7. Compromisos de qualitat i indicadors

COMPROMISOS DE QUALITAT	INDICADORS
1. El temps màxim entre l'avís telefònic de la defunció i la presència de l'agent no superarà els 90 minuts en un 90% dels casos i els 120 minuts a la resta.	1. Percentatge de casos en què el temps entre la telefonada d'avís de defunció amb certificat mèdic signat i la presència de l'agent al lloc del fet és inferior a 90 minuts.
2. El temps entre la primera assistència i la fi del servei no superarà els quatre dies laborables en el 95% dels casos. En cap cas superarà els 6 dies. *Llevat dels trasllats internacionals, a causa de la gestió administrativa.	2. Percentatge de casos en què no se supera el temps de gestió total de 4 dies laborables previst.
3. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries. El 20% restant el valorarà amb un 5 com a mínim.	3.1 Índex de satisfacció en relació amb l'atenció rebuda.
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda.
4. El nivell de satisfacció quant a les instal·lacions serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries. El 20% restant el valorarà amb un 5 com a mínim.	4.1 Índex de satisfacció en relació amb les instal·lacions.
	4.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb les instal·lacions.
5. S'oferirà una formació específica a tot el personal del servei de 200 hores anuals com a mínim.	5. Nombre d'hores de formació específica ofertes al pla de formació anual.
6. En el 100% dels casos les sales de vetla es trobaran en les condicions òptimes per al seu ús adequat .	6. Percentatge de casos en els quals les condicions es compleixen.

COMPROMISOS DE QUALITAT	INDICADORS
7. El 100% de las peticions específiques relatives al servei (els desitjos de les persones usuàries del servei) es complirà en el termini establert.	7. Percentatge de compliment de peticions específiques desenvolupades en el termini establert.
8. El 90% del Pla de manteniment preventiu es desenvoluparà en els terminis establerts.	8. Percentatge de compliment del Pla de manteniment preventiu en els terminis establerts.
9. El 100% de queixes es respondrà en un termini màxim de 15 dies laborables.	9.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini màxim de 15 dies laborables.
	9.2 Nombre de queixes

8. Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta es publicaran al web municipal els resultats del dit seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

9. Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta té a la seva disposició els diferents canals per a interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull l'apartat 6 d'aquest document.

10. Data de vigència i actualització de la Carta

Aquesta Carta tindrà un termini de vigència de dos anys, comptats des de la data d'aprovació. Això no obstant, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, la modificació de processos interns, la variació d'expectatives de la ciutadania o la superació de compromisos adquirits, es revisarà i actualitzarà encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.

11. Normativa relacionada

- Decret 87/2004, de 15 d'octubre, de modificació del Decret 105/1997, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 148, de 23 d'octubre de 2004).
- Reglament de prestació dels serveis mortuoris de l'Ajuntament de Palma de Mallorca (BOIB núm. 32, de 4 de març de 1993).
- Ordenança reguladora de la prestació dels serveis funeraris (BOIB núm 18, d'11 de febrer de 1997).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Text consolidat. Darrera modificació: 8 de març de 2012).

12. Informació de caràcter complementari

Adreça dels serveis administratius: Camí de Jesús, 2 (Tanatori Son Valentí)

Adreça de correu electrònic: efm@efm.es

Telèfon serveis generals: 971 212 650

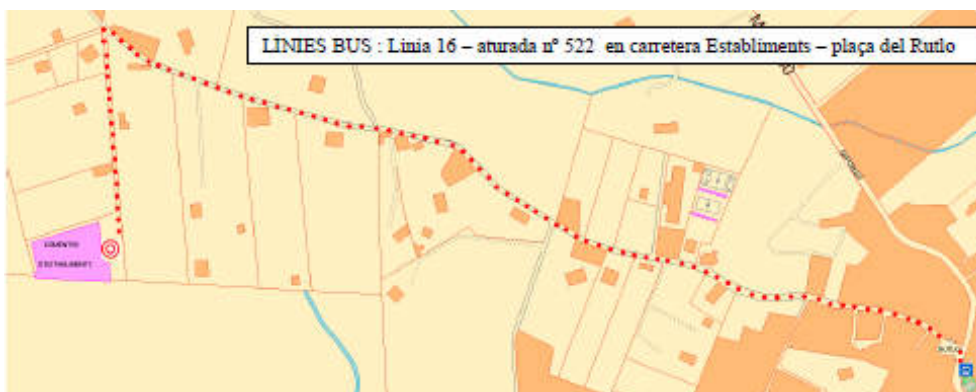
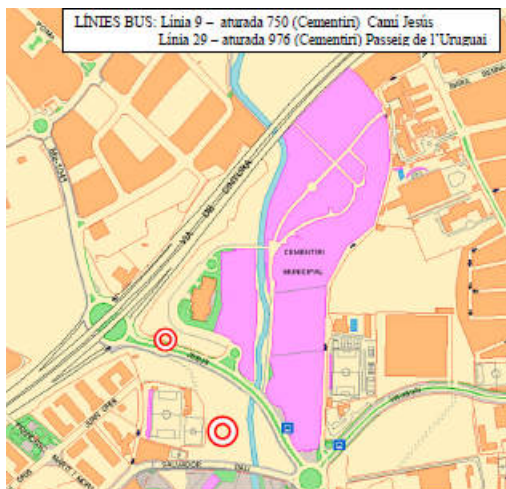
Fax: 971 208 808

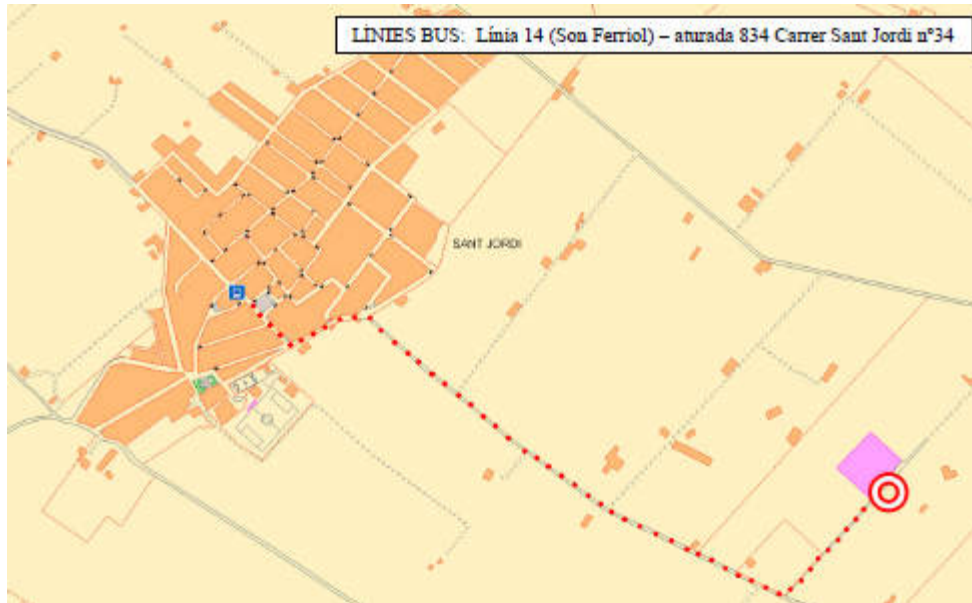
Telèfon d'avís de defunció: 971 750 801 (24 hores)

Web: www.efm.cat

Plànol de cementiris: consultau el web www.efm.cat

Mitjans de transport públic:





APROVAT	
Data	Maig 2018
Nom/càrrec	Jordi Vilà Gerent
Signatura	