

**Información, Concesión de unidades de enterramiento / Contratación de servicios de cementerio.**

Información, tramitación y liquidación de la documentación relativa a todos los cementerios de Málaga Capital.

Adquisición de concesiones temporales de Panteones, Tumbas, Nichos, Osarios y Columbarios por 50 o 75 años.

Contratación de inhumaciones, cremaciones, incineraciones de restos y traslados.

1.1 Mantendremos la información sobre los servicios del cementerio actualizada en:

- ▶ Paneles informativos.
- ▶ Web.

1.2 Tramitaremos en el momento la contratación de servicios concesión de unidades de enterramiento y servicios de cementerio siempre que se aporte la documentación previamente requerida.

1.3 Ofreceremos siempre una respuesta inmediata. En caso de no ser posible tomaremos su teléfono y nos pondremos en contacto con usted en el plazo de un día.

Número de actualizaciones.

% de tramitaciones realizadas.

% de solicitudes de información dada dentro del plazo.

**Prestación de servicios de cementerio.**

Realización de inhumaciones, cremaciones, incineraciones de restos y traslados.

2.1 Cualquier incidencia surgida en la unidad de enterramiento la resolveremos en un plazo de 1 semana en días laborables comunicándolo posteriormente a la

% de incidencias resueltas en un plazo menor a una semana.

**Sala de duelo (Tanatosala).**

Salas acondicionadas que facilitan la estancia de los familiares durante el velatorio.

Existen tres tipos de salas: salas estándar (Tipo I) y salas especiales (T-III) y (T-IV).

Todas las salas disponen de aire acondicionado y pantallas de información.

3.1 Garantizaremos la idoneidad de las instalaciones y la rápida actuación ante incidencias. Disponemos 11 salas especiales que cuentan con los siguientes servicios:

- ▶ Baño completo: duchas, toallas y productos de cortesía..
- ▶ Zona íntimas para la familia.

3.2 Garantizaremos una perfecta realización de todos nuestros servicios, ofreciendo puntualidad, profesionalidad y respeto con una valoración en la encuesta de satisfacción de al menos un 8 sobre 10.

Grado del cumplimiento del checklist.

Grado de cumplimiento de las incidencias.

Nivel de satisfacción en cuanto a la realización de los servicios relativos a la sala de duelo (tanatosala).

**Sala ecuménica.**

Iglesia y una sala ecuménica para la celebración de otros ritos.

4.1 Trabajaremos para garantizar el nivel óptimo de las instalaciones obteniendo al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

Nivel de satisfacción en cuanto a las instalaciones de la sala ecuménica.

**Servicio de funeraria.**

Puesta a disposición de familiares o allegados al difunto, de un coordinador de servicios, que actúa como persona de relación durante toda la prestación del servicio y personalmente realiza la tramitación necesaria. Además, ofrece los servicios que se encuentran a disposición de la familia: ataúdes, floristería, esquila.

La prestación del servicio contempla la tramitación de toda la documentación necesaria relativa al fallecimiento:

- ▶ Inscripción en el registro civil.
- ▶ Contratación de servicios de cementerio.
- ▶ Certificado de defunción.
- ▶ Solicitud partidas de defunción.

5.1 Atenderemos el servicio en un tiempo máximo de 2 horas.

5.2 Pondremos a su disposición un coordinador las 24 horas del día que se encargará de realizar todas las tramitaciones así como de atender sus necesidades en esos momentos tan difíciles tras el fallecimiento de un ser querido, garantizando al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción del servicio funerario.

% servicios inferior a un tiempo de 2 horas.

Nivel de satisfacción en cuanto al servicio de funeraria.

**Gestionamos con calidad**

Pensando en nuestros usuarios, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

6.1 Mantendremos anualmente la certificación UNE-EN ISO 9001:2008 en los procesos de certificación del SGC conforme a la PARCEMASA y se renovará cada tres años.

6.2 Atenderemos las quejas lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de 15 días naturales.

6.3 Trabajaremos para que la valoración global de la encuesta de satisfacción de usuarios obtengamos un mínimo de 8 puntos sobre 10.

Resultado de las auditorias: Mantenimiento y Renovación de la certificación del SGC conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

% de quejas resueltas en un plazo menor o igual 10.

Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados por PARCEMASA.