

CARTA DE SERVEIS

Serveis Funeraris i Manteniment
de Cementeris



Data d'aprovació: 8 de juliol de 2024

Revisió: 3

CONTINGUT

1.	PRESENTACIÓ	3
1.1.	Dades de caràcter general.	3
1.2.	Objectiu de la Carta de Serveis	4
1.3.	Abast de l'organització.....	4
2.	ELS NOSTRES SERVEIS	5
2.1.	A. Serveis Funeraris	5
2.2.	B. Manteniment de Cementeris.....	6
2.2.1.	<i>Enterraments i Tasques Funeràries</i>	6
2.2.2.	<i>Conservació i Manteniment de les Instal·lacions</i>	6
3.	COMPROMISOS DE QUALITAT DELS NOSTRES SERVEIS	7
4.	DRETS I RESPONSABILITATS DE L'USUARI.....	9
5.	COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ DE L'USUARI	10
6.	NORMATIVA	11

1. PRESENTACIÓ

Llar d'estels compta amb una àmplia experiència de més de 15 anys en la prestació de serveis funeraris a Mallorca. Som una empresa que s'esforça dia a dia per oferir un servei de qualitat, mitjançant una atenció personalitzada i un tracte càlid i proper per als qui han patit la pèrdua d'una persona estimada. Llar d'estels es compromet a garantir la dignitat i el respecte que es mereixen en aquests moments de dolor, comptant a més amb un suport i assessorament constants.

Els nostres principis són la professionalitat, el valor humà, la integritat i millora contínua, és per això, que som molt més que una empresa de serveis funeraris, ja que proporcionem un servei personalitzat i adaptat a cada cas particular de les famílies.

Llar d'estels ofereix els seus serveis per tota Mallorca les 24 hores durant els 365 dies de l'any.

1.1. Dades de caràcter general.

SOCIETAT/EMPRESA EXPLOTADORA LLAR D'ESTELS S.L.

*Serveis Funeraris i Manteniment de
Cementeries*

Nom de l'empresa: Llar d'estels

Direcció Fiscal: Carrer des Pou Florit, 72,
07260 Porreres, Illes Balears

Ubicació de l'oficina: Carrer des Pou Florit, 72,
07260, Porreres, Illes Balears

WEB: llardestels.com

1.2. Objectiu de la Carta de Serveis

Aquesta carta de servei és un document que utilitza Llar d'estels per comunicar públicament als nostres usuaris els serveis que oferim, els drets i les obligacions que els assisteixen i els compromisos de qualitat que assumim en la prestació dels nostres serveis. D'aquesta manera es pot donar resposta sobre qui som, què feim, on som, com arribar a nosaltres, com fer arribar l'opinió dels nostres clients, com mesurem la qualitat de la nostra feina i a què ens comprometem.

Les mesures d'esmena, compensació o reparació establertes en cas d'incompliment dels compromisos adquirits, són recollides en aquest document.

1.3. Abast de l'organització

A. Serveis Funeraris	Atenció inicial, assessorament del servei i tràmit administratiu, conducció i preparació de la cerimònia.
B. Manteniment de Cementeris	Consergeria i atenció a usuaris, neteja, conservació i manteniment de les instal·lacions i les tasques funeràries.

Disposem d'un **servei integral** en el qual des del moment en que rebem el seu avís per la defunció d'un familiar o persona propera es posen a la seva disposició els nostres agents assessors que els orientarà i ajudarà a organitzar el servei, des de la tramitació de la documentació, l'elecció del fèretre, l'organització de cerimònies religioses i vetlles, la confecció d'esqueles i recordatoris, fins a l'enterrament, cobrint així tot tipus de necessitat que pugui tenir cada família durant el procés de comiat.

2. ELS NOSTRES SERVEIS

2.1. A. Serveis Funeraris

✓ **Atenció inicial**

- Informar, assessorar i dur a terme el tràmit administratiu, personalitzant el servei per adaptar-ho a les necessitats particulars de cada família.
- Assessorament en: elecció del fèretre, encàrrec de flors, preparació de l'esquela, coordinació del servei de tanatori i vetlla al cementeri corresponent, servei de tanatoestètica i condicionament del difunt i organització del funeral i l'enterrament, si així ho disposa la família.

✓ **Conducció del fèretre al Cementeri**

- El nostre agent assessor i operaris es desplacen a la trobada de la família (hospital, residència o centre sociosanitari, domicili particular, etc.) per a la recollida i conducció del fèretre fins al tanatori.

✓ **Tanatori**

- Preparació de la sala de vetlla, de les flors i els recordatoris, etc.
- Coordinar la cerimònia (religiosa o laica).
- Rebre la família i prestar-li l'atenció necessària durant la cerimònia de comiat.
 - Si la família decideix que no vol vetlla, es pot optar per un comiat més íntim i familiar.

✓ **Altres serveis:**

- Llar d'estels és l'única empresa funerària de Mallorca que també posa a la seva disposició un servei de presa i anàlisi d'ADN per a la prevenció de malalties hereditàries en cas que es vulgui saber.
- Es disposa de servei d'incineració, amb la coordinació, gestió i preparació de tots els tràmits necessaris. La incineració no es fa a les nostres instal·lacions però el nostre equip sí es pot encarregar de tota la seva preparació, ja que és un moment delicat per a la família.
- Oferim els nostres serveis tant a particulars com a companyies d'assegurances.
- Pràctica sostenible: posem a la seva disposició urnes i fèretres ecològics i biodegradables per enterrar o en el cas de les urnes, també poder llançar-les al mar.

2.2. B. Manteniment de Cementeris

2.2.1. Enterraments i Tasques Funeràries

- Comprovar i preparar la unitat d'enterrament disposada per la família.
- Enterrar/inhumar.
- Moment de comiat i tancament de la tomba.
- Comiat de la família i lliurament de la documentació.

Altres tasques específiques: exhumació (a partir dels cinc anys legals) i trasllat de les restes cadavèriques.

2.2.2. Conservació i Manteniment de les Instal·lacions

- Consergeria i atenció a usuaris dins l'horari d'obertura i tancament del Cementeri.
- Neteja i manteniment de les instal·lacions.
- Servei de jardineria.
- Reformes i neteges de sepultures i realització, inscripció i col·locació de làpides.
- Servei de fotoceràmica.
- Gestió de residus: contribuïm a la protecció del medi ambient optimitzant els recursos disponibles i posant especial atenció a la correcta gestió dels residus.

3. COMPROMISOS DE QUALITAT DELS NOSTRES SERVEIS

Els compromisos de qualitat del nostre servei s'estableixen tenint en compte les expectatives i necessitats dels nostres usuaris. D'aquesta forma es pot mesurar el compliment dels compromisos adquirits per part de Llar d'estels i la satisfacció de l'usuari.

Compromís 1

Els serveis funeraris acordats es prestaran per professionals que oferiran a la família una atenció personalitzada, integral i un tracte proper.

Indicador 1.1. Percentatge de persones usuàries enquestades que valoren el servei rebut amb una puntuació igual o superior a 4.

Compromís 2

Els serveis funeraris es prestaran amb puntualitat.

En el 95% dels casos:

- El temps transcorregut entre la sol·licitud del servei i l'arribada de la persona que presta l'atenció inicial no superarà els 40 minuts.

Indicador 2.1. Percentatge de serveis en què el temps transcorregut entre la sol·licitud del servei i l'arribada de la persona que presta l'atenció inicial no supera els 40 minuts amb una puntuació igual o superior a 4.

Compromís 3

Un correcte manteniment i neteja de les instal·lacions per a la prestació dels serveis funeraris i enterraments.

Indicador 3.1. Percentatge de persones usuàries insatisfetes amb el manteniment de les instal·lacions amb una puntuació igual o inferior a 3.

Compromís 4

En cas d'escollir un servei d'incineració tramitat per Llar d'estels, almenys en el 95% dels casos les cendres estaran a disposició de la família dins de les 24 hores següents a la cerimònia de comiat.

Indicador 4.1. Percentatge de cendres disponibles per a la família dins de les 24 hores següents a la cerimònia de comiat amb una puntuació igual o superior a 4.

Compromís 5

Llar d'estels sempre oferirà una opció ecològica i biodegradable d'urnes i fèretres.

Indicador 5.1. Percentatge de fèretres ecològics utilitzats en comparació als no ecològics.

Compromís 6

Contestarem el 90% de les felicitacions, suggeriments, queixes i reclamacions com a màxim en 10 dies naturals i en cap cas en un termini superior a 15 dies.

Indicador 6.1. Felicitacions, suggeriments, queixes i reclamacions relatives als serveis funeraris i cementeris com a indicador informatiu.

Indicador 6.2. Percentatge de felicitacions, suggeriments, queixes i reclamacions relatives als serveis funeraris i cementeris contestades com a màxim en 15 dies.

Mesures d'esmena

Els usuaris que considerin que s'ha incomplert algun dels compromisos anteriors, poden comunicar-ho a través del sistema de felicitacions, suggeriments i queixes. Aquest canal de comunicació es troba descrit a l'apartat 5 d'aquesta Carta de Serveis. En cas d'incompliment, se'ls enviarà un escrit informant de les causes per les quals el compromís no es va poder complir, així com de les mesures adoptades per corregir la deficiència detectada, sempre que sigui possible.

4. DRETS I RESPONSABILITATS DE L'USUARI

DRETS

- Rebre els serveis en condicions de respecte a la intimitat, la dignitat, les conviccions religioses, filosòfiques o culturals i al dolor de les persones afectades.
- Tenir accés al servei en condicions bàsiques d'igualtat, de manera que la manca de recursos econòmics no pugui constituir un impediment.
- Rebre l'assessorament personalitzat per garantir el procés correcte fins a la inhumació o incineració del difunt. Aquest assessorament, en tot cas, també deu incloure la informació sobre els tràmits legals a seguir i altres requisits aplicables.
- Tenir accés a un catàleg de les prestacions que es poden contractar i una indicació detallada de les característiques d'aquestes prestacions i els preus aplicables.
- Tenir la garantia que aquests serveis es mantenen en les condicions sanitàries que requereixen.
- A disposar d'instal·lacions en bones condicions d'ús i accessibles a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, sempre que sigui possible.
- A presentar suggeriments, felicitacions i queixes sobre el funcionament dels serveis i/o manteniment de les instal·lacions.
- A la protecció de dades de caràcter personal i en particular a la seva seguretat i confidencialitat.
- Els altres drets definits per la resta de normativa que sigui aplicable, i els reconeguts per les ordenances i reglaments municipals.

RESPONSABILITATS

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap als altres i cap al personal de la funerària, de manera que es preservi el moment d'intimitat que els familiars puguin necessitar, tant a les zones privades com als espais comuns.
- Complir amb les normes bàsiques del Tanatori i les instal·lacions.
- Fer un ús adequat i correcte de les instal·lacions, així com respectar el material i els equipaments, afavorint-ne el manteniment i la neteja.
- Abonar l'import dels serveis prestats.
- Mantenir i conservar la unitat d'enterrament.
- Plantejar els vostres suggeriments i reclamacions amb un contingut concret i proporcionant les dades mínimes necessàries per tramitar-les.

5. COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ DE L'USUARI

A Llar d'estels som un equip de professionals conscienciats amb la importància de la prestació d'un servei de qualitat i personalitzat per a les famílies o persones properes que passen un moment delicat com és la pèrdua d'un ésser estimat. A més, aquest canal comunicatiu és aplicable a altres entitats com l'Administració Pública. Per aquest motiu, és tan important per a nosaltres saber la vostra opinió respecte als nostres serveis. D'aquesta manera, s'estableixen les següents **vies de comunicació**:

- **Enquestes de satisfacció** disponibles a la nostra pàgina web: www.llardestels.com
- **Formulari de Queixes i Suggeriments** anònim disponible també a la nostra pàgina web a l'apartat de "Contacte". <https://llardestels.com/contacte/>
- **Reclamacions o suggeriments presencials** disponible a l'oficina amb adreça: Carrer des Pou Florit, 72, 07260, Porreres, Illes Balears amb prèvia confirmació per telèfon.
- **Telèfons de contacte:**
 - Guàrdia 24h: 659 140 296
 - Francesc: 630 51 41 53
 - Joan: 620 39 83 34
- **Correu electrònic:**
 - info@llardestels.com

5.1. Revisió i actualització de la Carta de Serveis

Tota comunicació serà revisada i contestada en un termini màxim de 15 dies. Pel que fa als suggeriments de millora, també seran revisats i es modificarà la carta si així es considera.

Aquesta carta serà revisada per la Direcció de Llar d'estels cada dos anys per tal d'analitzar i verificar si els serveis descrits, els compromisos i els indicadors reflecteixen la realitat del servei prestat.

6. NORMATIVA

- Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de libertad religiosa.
- Real Decreto-ley 7/1996, de 7 de junio, sobre medidas urgentes de carácter fiscal y de fomento y liberalización de la actividad económica.
- Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.
- Decreto 11/2018, de 27 de abril, por el que se regula el ejercicio de la sanidad mortuoria de les Illes Balears.
- Norma UNE 93200:2008. Carta de Servicios. Requisitos.