

Carta de Servicios 2022

Servicios Funerarios y Cementerios

Más de **12.700**
servicios realizadosMás de **50**
años de
experienciaMás de **10.000** servicios de
inhumación y **10.000** de
incineración**470**
trabajadores

Datos 2021

2 Tanatorios Municipales:

1. M-30
2. Sur

2 Crematorios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Sur - Carabanchel

14 Cementerios Municipales:

1. Nuestra Sra. de la Almudena
2. Civil
3. Hebreo
4. Sur
5. Carabanchel Alto
6. Aravaca

7. Barajas
8. Canillejas
9. Canillas
10. Fuencarral
11. El Pardo
12. Cristo del Pardo
13. Vallecas
14. Villaverde

Qué SERVICIOS te ofrecemos



Más allá del compromiso

SFM ofrece un servicio integral de gestión directa que engloba todo el proceso de defunción:

> Servicios Funerarios: ▪ Atención durante todo el proceso ▪ Traslado de la persona fallecida ▪ Tanatorio ▪ Traslado al destino final ▪ Otros servicios (ayuda al duelo, ayuda jurídica, ayuda domiciliaria).

> Incineración / Cremación: ▪ Ceremonia de despedida personalizada ▪ Tramitación del destino elegido para las cenizas ▪ Entrega de las cenizas en domicilio

> Enterramiento / Inhumación: ▪ Asignación - Comprobación y preparación de la unidad de enterramiento ▪ Ceremonia de despedida personalizada ▪ Cerramiento y emisión de documentación.

> Otras actividades de cementerios: ▪ Gestiones administrativas ▪ Reducciones y Traslados de fallecidos ▪ Trabajos de conservación.

> Atención a la ciudadanía: ▪ Información general y asesoramiento sin coste ▪ Elaboración de presupuesto ▪ Atención de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones. ▪ Actividades culturales (visitas guiadas, conciertos, etc.)

Horario: atención al fallecimiento e información general 24 horas los 365 días del año.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos una atención personalizada e integral y **un trato personal y cercano, y realizamos en el 90% de las salas una visita de seguimiento**. Queremos que al menos el 85% de quienes utilicen los servicios lo valoren con una puntuación igual o superior a 8 sobre 10.
2. Prestamos los servicios con **puntualidad**. En el 90% de los casos no superamos los 45 minutos en desplazarnos para atender la demanda de servicio y respetamos los horarios acordados, particularmente de manera especial en lo relativo a la exposición en sala.
3. Ofrecemos unas **instalaciones adecuadas** en tamaño, comodidad, limpieza y señalización. No superaremos el **1% de personas insatisfechas** con las instalaciones.
4. Entregamos las **cenizas dentro de las 24 horas siguientes** a la ceremonia de incineración, al menos en el 87% de los casos.
5. Utilizamos **féretros ecológicos** al menos en el 80% de los servicios.
6. Cerramos **las unidades de enterramiento una vez finalizado el entierro**: la colocación de las lápidas en las sepulturas se realizará al menos en el 50% de los servicios de manera inmediata; en el 98% dentro de las 2 primeras horas y en el 100% dentro de las 4 horas siguientes al entierro.
7. Concertamos **cita previa para los servicios de reducción y traslados** en menos de 30 días y **exhumación general** en menos de 60 días en al menos el 90% de los casos.
8. Realizamos el requerimiento de documentación en las **solicitudes de cambio de titularidad** en menos de 15 días y la resolución de la misma en menos de 30 días.
9. Mantenemos y renovamos anualmente la certificación **UNE-EN-ISO 9001** de gestión de calidad.
10. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.


Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Texto de la Carta de Servicios en madrid.es | Aprobada 11/04/2019. Certificada 03/12/2021 Evaluada 29/03/2022