

PROCESO DE CONTRATACION O RESERVA DE UN SERVICIO

Objetivo

Apertura de un expediente o reserva para un nuevo servicio.

Descripción del proceso

El proceso consiste en una captura de datos que realiza el personal de EMSFCM que pueden hacer desde diferentes lugares (Oficinas o tanatorios con PC de sobremesa o personal en la calle a través de tablet) y una vez finalizada la introducción de la información, se ejecutan una serie de avisos u órdenes de trabajo, tanto a proveedores interiores como exteriores.

Los datos a recoger, están agrupados en diferentes categorías:

- Datos del fallecido:

Nombre completo, Tipo de fallecido, NIF o documento de identificación (**T.A.F.**), dirección habitual de residencia, lugar de nacimiento y fecha y/o edad, sexo, nacionalidad. Otros datos como persona que atiende a la familia en la calle, persona que procesa el servicio y cómo le llega la documentación y quién la aporta. Impedir fallecidos duplicados.

- Datos de la defunción:

Lugar donde ha fallecido (*1), día y hora, causas y si es una muerte donde intervenga el juzgado (judicial), número de diligencias previas y juzgado que ha intervenido, también si el servicio de la recogida judicial fue realizada por la EMSFCM u otra empresa, juzgado donde se ha inscrito o se va a inscribir la defunción. (*10).

- Datos de la funeraria de procedencia:

Si es un servicio que originalmente no inicia la EMSFCM, se aportará el nombre de la funeraria que lo trae, y nos aportarán además las medidas exteriores del féretro y el peso, en el que van a traer al fallecido y si viene en interior de cinco no. (*11).

- Datos del solicitante:

Es la persona responsable del servicio, con el cliente que firmamos el contrato. Los datos a recoger son nombre completo y su tratamiento de señor o señora, dirección postal, NIF o documento similar, control del **T.A.F.**, dirección mail, teléfonos de contacto, autorizaciones diversas para la protección de datos, si desean partidas de defunción y en caso afirmativo, dirección y a nombre de quien las enviamos o dónde quieren pasar a recogerlas. Datos de la(s) compañía de seguros, si las hubiera, datos de la póliza, servicio o importe que cubre. (*2).

Puede intervenir más de una compañía de seguros.

- Datos del sepelio:

Lugar donde se encuentra el cadáver para ir a recogerlo y/o colocarlo, fecha y hora de compromiso de la recogida y/o colocación del servicio, en el caso de hospitales, mostrar mensajes adecuados para comercial cuando se recoja y/o coloque el servicio en ese lugar (*1).

Lugar donde se realizará el velatorio (*3) tanatorio, números de sala o cámara, tamaño, descripción de posibles lugares como teatros u otros lugares emblemáticos, depósitos de nuestros cementerios, otros velatorios de la CAM, etc. Fechas y horas de entradas y salidas en los posibles lugares de velatorios, teniendo en cuenta que en las colocaciones puede darse horarios de compromiso para con las familias. También otros datos como si desean o no una atención religiosa en la sala de nuestros tanatorios.

Destino definitivo del cadáver, como incineración en Crematorios Municipales de Madrid u otros crematorios (*4), enterramiento en Cementerios Municipales de Madrid (*5), enterramiento en otros cementerios de Madrid, Traslados fuera de Madrid capital (*6).

Datos de féretro donde se instala el cadáver (*7).

Hasta aquí, sería todos los datos que forman parte del "**PARTE DE DATOS**" de la persona fallecida. Y con todo esto, se confecciona de forma automática, los conceptos principales de la factura, pero no serán los únicos. Los vendedores pueden incluir cualquier concepto que exista en la tarifa oficial de la Empresa.

- Datos del presupuesto:

Los conceptos que deben aparecer en facturas tanto si vienen generados del parte de datos como obligatorios por lo que desea la familia o por las circunstancias del servicio y también se podrán incluir otros conceptos que desee el vendedor, siempre que estos existan en las tarifas oficiales (*8) de la Empresa y que están aprobadas por el Ayuntamiento de Madrid cada año. Los conceptos que están sujetos a artículos del almacén, debe de controlar la existencia de los mismos, sacando mensajes si no hubiera stock (*7). En el presupuesto se pueden aplicar descuentos si intervine alguna (T.A.F.) en el servicio, o a trabajadores de la Empresa o asegurados de algunas compañías de seguros. También se pueden aplicar porcentajes de beneficios sobre un precio variable de conceptos.

- Mensajes para los proveedores internos:

Avisos que aparecerán en los avisos diseñados para cada proveedor interno según proceda. (*9) Mensajes para tramitaciones pendientes, recepción, centralita, control, almacén, caja, cementerios, crematorios, conductor de traslado, etc.

- Vales de pedidos para proveedores exteriores

Los vales contienen *información* muy *diferente* dependiendo del tipo de trabajo que se solicita al proveedor. Se generan de forma automática, según el presupuesto que se procesó anteriormente.

Todos deben de llevar un control del envío al proveedor (fecha y hora en la que se le informa del pedido, si el envío es por fax el teléfono al que se envía, si es mail, guardar la o las direcciones a las que se envió el vale).

Los pedidos que se pueden hacer en la actualidad llevan diferente información como por ejemplo:

- Coches de acompañamiento.
Lugar donde deben recoger a las familias, día y hora, lugar al que tienen que ir con la familia, lugar a donde tienen que volver a dejar a la familia, observaciones.
- Coronas, ramos, centros, etc.
Lugar donde se debe de servir, fecha y hora, proveedor que sirve el pedido e incluso algunos artículos exclusivos de proveedores, inscripciones en las cintas, colores de la flor, observaciones.
- Catering en sala.
Lugar donde se sirve, fecha y hora, y horario de recogida del servicio, si es dulce o salado, observaciones.
- Esquelas.
Modelo, para qué periódico, cuando se publica, textos que llevará la esquela, observaciones.
- Recordatorios o agradecimientos.
Cantidades, qué imagen llevan, oraciones o textos, observaciones, dónde se deben entregar y a quién.
- Homenaje póstumo.
Dónde será la interpretación, fecha y hora, cuántos intérpretes, observaciones, persona de contacto y teléfono.

- Gestión de Ordenes de Trabajo:

Si el comercial lo cree oportuno, podrá enviar las órdenes de trabajo de forma automática, a los diferentes departamentos implicados, según la grabación del parte de datos, incluso lo facturado en el presupuesto.

- Impresos del Servicio:

Si el comercial lo cree oportuno, podrá emitir todos los impresos que genera el servicio, para que el solicitante nos firme el conforme y autorizaciones a todo lo que se ha acordado.

Los impresos llevan diferentes número de copias y orden de impresión para que la familia no firme más que los originales necesarios.

ANOTACIONES ESPECIALES

- (1) Gestión documental de hospitales, donde se guardará información como el nombre del hospital, dirección, teléfonos y personas de contacto, fax, dirección mail, descripción de acuerdos realizados con ellos, procedimiento de actuación en recogidas y colocaciones de fallecidos, etc.
- (2) Gestión de las compañías de seguros con los que trabajamos, que acuerdos y servicios tenemos con ellos, la documentación necesaria para la contratación o procedimiento a seguir para ponerse en contacto con ellos, personas de contacto, etc.
- (3) Gestión de salas y cámaras de nuestros tanatorios
- (4) Gestión de los crematorios de Madrid, con horarios de llegadas, información de medidas de bocas, etc. Se pide en cada expediente información sobre qué crematorio, cuándo y a qué hora se le recepciona el servicio. Persona que se hace responsable de la incineración con toda su información (nombre, dirección postal completa, teléfonos, mail, etc), deseos de la familia como entregas de cenizas en domicilios, en qué domicilio, observaciones para el crematorio, si desean servicio religioso o no, materiales que desean urnas, relicarios, etc. controlados en (*7) almacén de artículos para la cremación.
- (5) Gestión de concesiones en los Cementerios Municipales de Madrid, tanto si la familia ya tuviera una concesión, como si quieren adquirir una nueva. En el caso de las adquiridas, posibilidad de iniciar expediente de cambio de titularidad, actualizaciones de cambios de domicilios, etc. En el caso de las nuevas adquisiciones, datos de la personas que inicialmente quieren poner como titular o incluso como cotitulares de las concesiones adquiridas. Los datos que se recogen de las personas siempre son las mismas en todos los procesos de las aplicaciones de la Empresa.
- (6) Gestión de viajes y lugares de destinos, con kilometrajes, número de conductores y vehículos que realizarán el traslado, empleados que realizan el traslado, vehículo asignado al servicio (Flota de vehículos de la Empresa)
- (7) Gestión de almacén de féretros, existencias, rotación de material, etc.
- (8) Gestión de tarifas o conceptos que compondrán las facturas generadas por la Empresa (tanto desde comercial como cementerios).
- (9) Gestión de mensajes de "tramitaciones pendientes de comercial" o "control de documentaciones pendientes" separando entre la documentación de Nuestros servicios o los que deben aportar otras funerarias cuando nos solicitan trabajos a realizar con los servicios que nos traen.
- (10) Gestión de servicios de recogidas judiciales, con la gestión de plantilla que ha realizado ese trabajo
- (11) Gestión de funerarias de España, con nombres, domicilios, acuerdos, personas de contacto, etc.