



SFM
SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID

MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2023



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2022	5
2.0. ENTRADA.....	5
2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO.....	5
2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	6
2.3. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	6
2.4. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	7
2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SYR.....	8
2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	9
3. EVOLUCIÓN AÑOS 2021, 2022 y 2023.....	9
4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	10
5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2024	11



1. INTRODUCCIÓN

Servicios Funerarios de Madrid cuenta con una dilatada experiencia en la prestación de servicios funerarios y cementerios a la Ciudad de Madrid, bajo diferentes denominaciones a lo largo de su historia.

La que desde 1966 fue la Empresa Mixta de Servicios Funerarios, finalizó en septiembre de 2016 su actividad al aprobar el Ayuntamiento de Madrid un modelo de gestión directa mediante la creación de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., que actualmente opera bajo la marca **Servicios Funerarios de Madrid** (en adelante **SFM**).

SFM ofrece un **servicio integral** que engloba todo el proceso de defunción: desde el aviso del fallecimiento, velatorio, inhumación o incineración hasta las gestiones posteriores y duelo, apoyándose en un amplio catálogo de servicios con los que personalizar y cubrir las necesidades que puedan surgir en torno al fallecimiento.

Para ello, gestiona y pone a disposición de la ciudadanía:

<u>2 tanatorios</u>	Tanatorio M-30	Tanatorio Sur
<u>14 cementerios</u>	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur
Hebreo	Civil	Aravaca
Barajas	Canillejas	Canillas
Cristo Del Pardo	Fuencarral	El Pardo
Vallecas	Carabanchel Alto	Villaverde
<u>2 crematorios</u>	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur-Carabanchel

SFM tiene como objetivo principal asegurar la prestación de los servicios funerarios y cementerios en **condiciones de calidad y sostenibilidad a la ciudadanía madrileña** y ofrece a las familias un servicio avalado por la certificación de Calidad ISO 9001.

El sistema de Gestión de Calidad implantado en SFM exige el seguimiento continuo de la valoración de los usuarios, tanto en lo relativo a la satisfacción como a las posibles sugerencias, y reclamaciones presentadas.



En abril de 2023, SFM ha obtenido un nuevo sello de Calidad: Compromiso con las Familias de las Organizaciones Funerarias.

Esta nueva certificación, confirma la apuesta firme de SFM por la calidad del servicio, completando así las otras certificaciones vigentes: Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001) y Carta de servicios funerarios y cementerios (UNE 93200).

El modelo de Evaluación Compromiso con las Familias contempla requisitos horizontales integrables con la Norma ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad o la UNE-EN 15017 de servicios funerarios. A estos se añaden requisitos específicos que deben poner en marcha las organizaciones funerarias para atender las necesidades de las familias en cada fase del proceso, desde la atención inicial hasta el asesoramiento posterior al duelo, pasando por cada proceso del servicio funerario. El nuevo certificado contempla todas las etapas de los servicios funerarios y de cementerios, analizando los puntos de dolor de las familias y establece los principios, valores y responsabilidades a asumir para obtener la certificación.

El presente informe contiene la información de la Carta de Servicios, relativa a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los usuarios desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

El 3 de diciembre de 2021 SFM obtuvo la certificación de su Carta de Servicios Funerarios y de Cementerios. Con este hito, la Empresa amplió su compromiso con la ciudadanía a través de dicha Carta donde se especifican los indicadores a través de los cuáles se medirá la consecución de los compromisos establecidos.

En SFM el procedimiento habitual utilizado para la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones, es el siguiente:

Disponemos, por un lado, del modelo oficial de hoja de reclamación emitido por el Ayuntamiento de Madrid que se facilita a cualquier persona que lo solicite y una vez que lo presenta se remite a la Gerencia de la Empresa, quien, a través de la Secretaría, pide información respecto de la reclamación. Con toda la información se prepara la pertinente respuesta, a través de la propia Secretaría, pasando la misma, previa comprobación, según los casos al Director que corresponda para ser firmada. El tiempo medio de respuesta en el que se han contestado, ha sido aproximadamente de 23 días.



Por otro lado, disponemos de una hoja de *notificación de queja* que más bien podría considerarse una hoja de incidencias del servicio y que se resuelve en la mayoría de las ocasiones en el momento, sin perjuicio de que posteriormente se pueda contestar por escrito.

Existe, asimismo, un buzón donde se depositan las sugerencias, algunas de ellas anónimas; en las que si figuran datos de contacto se contestan agradeciendo su colaboración por ayudarnos a mejorar nuestro servicio. Asimismo, se han tenido en cuenta aquellas opiniones y sugerencias que los usuarios aportan al cumplimentar o responder a las encuestas de satisfacción que reciben tras la prestación de un servicio en nuestras instalaciones.

A efectos de los datos que se recogen posteriormente, por un lado, se agrupan las reclamaciones y quejas que se consideran reclamaciones y, por otro lado, las sugerencias.

Señalar por último que se distinguen dos tipos de reclamaciones, quejas y sugerencias: unas referidas a servicios funerarios y otras a cementerios en una Empresa que ha prestado más de 16.000 servicios funerarios en el desarrollo de su actividad durante el ejercicio 2023.

2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

2.0. ENTRADA

Durante el año 2023, se han registrado un total de 312 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 314 firmas de ciudadanos.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
TOTAL ENTRADAS
312

2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 272 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 274 firmas y 40 son Sugerencias, que contienen un total de 40 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.

	FIRMAS	ENTRADAS
RECLAMACIONES	274	272
SUGERENCIAS	40	40
TOTALES	314	312

2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla que se inserta a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado en mayor número por los ciudadanos ha sido el **Presencial**, con un total de 206 entradas, lo que representa aproximadamente el 66,03 % del total; seguido del canal de **Internet** con 94 entradas, lo que representa el 30,13 % del total y respecto al canal **Telefónico** ha habido 1 entrada, siendo el 0,32 % del total. Indicar que este año hubo 11 entradas por el canal **Correo Postal**, lo que supone un 3,53 %.

CANAL ENTRADA	TOTAL
	Número
INTERNET	94
TELEFÓNICAS	1
PRESENCIALES	206
C. POSTAL	11

2.3. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Conforme hemos indicado anteriormente tenemos por un lado las reclamaciones y quejas que se acumulan y se consideran como reclamaciones, y por otro las sugerencias. Dentro de éstas distinguimos las reclamaciones y sugerencias referidas a SERVICIOS FUNERARIOS y por otro las relativas al SERVICIO DE CEMENTERIO.



A continuación, se inserta una tabla en la que se puede observar la clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, agrupadas por estas dos materias.

RECLAMACIONES		
	FIRMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	87	87
SERVICIOS DE CEMENTERIO	187	185
T O T A L E S	274	272

SUGERENCIAS			
	CON FIRMA	ANÓNIMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	8	11	19
SERVICIOS DE CEMENTERIO	12	9	21
T O T A L E S	20	20	40

2.4. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para elaborar el presente informe se tomó como fecha de cierre el 31 de diciembre de 2023.

A continuación, se inserta tabla que refleja el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2023.

RECLAMACIONES		
SERVICIOS DE CEMENTERIO		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	105	56,15%
EN TRAMITACIÓN	82	43,85%
T O T A L E S	187	100%



RECLAMACIONES SERVICIOS FUNERARIOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	87	100%
EN TRAMITACIÓN	0	0%
TOTALES	87	100%

2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE S Y R

A continuación, se incluye una tabla que pone de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SERVICIOS FUNERARIOS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	4	6	10	7	6	6	6	3	1	7	18	13	87
Sugerencias	1	3	3	1	0	2	1	1	3	1	1	2	19
TOTAL	5	9	13	8	6	8	7	4	4	8	19	15	106

- Total RECLAMACIONES.....87
- Total SUGERENCIAS.....19

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SERVICIOS DE CEMENTERIO													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	0	0	25	25	28	14	14	11	10	13	31	14	185
Sugerencias	0	0	1	1	1	1	5	6	0	4	2	0	21
TOTAL	0	0	26	26	29	15	19	17	10	17	33	14	206

- Total RECLAMACIONES.....187
- Total SUGERENCIAS..... 21



2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2022 se refleja en la siguiente tabla.

TIEMPO	Nº / PORCENTAJE
Tiempo medio (días naturales)	23 días
Porcentaje contestado en menos de 15 días	53%
Porcentaje contestado en menos de 30 días	79%

3.- EVOLUCIÓN AÑOS 2021, 2022 y 2023

Durante el año 2021 se recibieron un total de 319 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2022 se recibieron un total de 267 entradas, mientras que en el año 2023 se registraron 312 entradas.

	EVOLUCIÓN AÑOS		
	2021	2022	2023
Reclamaciones	289	227	272
Sugerencias	30	40	40
TOTALES	319	267	312



4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los asuntos planteados por la ciudadanía en las reclamaciones y sugerencias presentadas, que ponen de manifiesto diversas deficiencias (principalmente relacionadas con la necesidad de mejorar las instalaciones en las que se prestan los servicios o áreas de mejora en la prestación del servicio), se resumen a continuación:

- **Servicios Funerarios:** las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tienen relación con diversas incidencias concretas en la prestación de los servicios funerarios, así como con la necesidad de mejorar las instalaciones de los Tanatorios, en particular M30.
- **Servicios de Cementerio:** las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tiene relación con el estado de adecuación y en algunos casos deterioro de los cementerios (condiciones de limpieza, estado calles, bancos, escaleras, etc.), y con el estado de las unidades de enterramiento, cuyas obligaciones de conservación y mantenimiento corresponden a sus titulares, de acuerdo con el Reglamento de Prestación de los Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid. Asimismo, se han producido varias reclamaciones relacionadas con robos o hurtos producidos en las unidades de enterramiento (flores, soportes, jarrones, etc.).

En el caso de las sugerencias, las propuestas realizadas por las familias han visitado nuestras instalaciones en 2023, tratan las siguientes materias:

- Calidad productos y servicios.
- Desarrollo servicio funerario: ceremonia de despedida, preparación fallecidos, facilidades en la tramitación.
- Servicios de restauración: disponibilidad de bebidas, mejora servicios vending, horario de la cafetería.
- Limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- Mejora de las instalaciones: señalética, mobiliario, medidas de seguridad y accesibilidad.
- Puntualidad de los servicios: entrega de las flores.



5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2024

Durante el ejercicio 2024, SFM continuará desarrollando la ejecución del Plan de Inversiones. Una vez finalizada la renovación integral del Tanatorio M30, instalación funeraria de referencia en la ciudad de Madrid, las principales partidas del Plan de Inversiones están relacionadas con las intervenciones en la rehabilitación de los cementerios municipales, en la construcción de nuevas unidades de enterramiento, en la modernización de la flota de vehículos, así como la renovación de los sistemas tecnológicos, tanto infraestructuras y comunicaciones como aplicativos y desarrollos.

El Plan de Inversiones tiene como objetivo continuar con la rehabilitación, renovación y modernización de las instalaciones y equipamientos en los que presta servicios la Empresa (tanatorios, cementerios y crematorios), así como del resto de elementos necesarios para desarrollar sus actividades. Con dicho Plan, iniciado ya hace más de 5 años, se va a facilitar la clara mejora de la prestación de los servicios funerarios a la ciudadanía de Madrid.

Durante el ejercicio 2022 se han invertido en torno a 6,9 millones de euros, de los que aproximadamente 3,2 millones de euros se han destinado a la renovación integral del Tanatorio M30 y 3,3 millones de euros a actuaciones de rehabilitación o construcción de unidades de enterramiento en los cementerios municipales. En este sentido, desde la creación de la Empresa en septiembre de 2016, se han invertido un total de 33 millones de euros.

En el ejercicio 2023 se realizaron inversiones por importe de 16,6 millones destinadas principalmente a actuaciones de rehabilitación en cementerios, así como a inversiones vinculadas al Plan de Transformación Digital.

Asimismo, la Empresa continúa impulsando el Sistema de Gestión de Calidad (de acuerdo con la norma ISO 9001), certificado por una entidad independiente, implantado en la actividad de servicios funerarios desde el año 2007, y que se ha extendido a la totalidad de las actividades de la Empresas (incineración, inhumación y actividades administrativas de los cementerios). La adecuada implementación y seguimiento de este Sistema permite que la Empresa esté actuando en un plan de mejora continua de la calidad de los servicios que presta.



Como uno de los requisitos fundamentales de ISO 9001 para la medición de la satisfacción del cliente, dentro del contexto del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan por una entidad especializada encuestas telefónicas a nuestros usuarios y usuarias. Durante 2023, más del 73% de las personas que solicitaron nuestros servicios, recomendarían el mismo, calificándolo como excelente. La nota media obtenida ha sido de 9 y entre los aspectos que más se destacan están la atención y el trato adecuados por parte del personal de SFM y la eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos (puntualidad).

Durante el ejercicio 2024 está previsto mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, la gestión interna de las sugerencias y reclamaciones, así como la mejora en la atención al público en las oficinas del Cementerio de Nuestra Sra. de la Almudena.

Se destaca, por otra parte, que durante el ejercicio 2024 se continuarán desarrollando, nuevas acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la Empresa, al considerarse la formación como una herramienta estratégica para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Maite García Balán
Directora Corporativa y RRHH