

Carta de Servicios 2024

Servicios Funerarios y Cementerios

Más de **12.000**
servicios realizadosMás de **50**
años de
experienciaMás de **9.300** servicios de
inhumación y **9.400** de
incineración**412**
trabajadores

Datos 2023

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 75 % 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 89% de los casos.
5. Utilizamos **féretros ecológicos** al menos en el 90% 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. Concertaremos las citas para los servicios de reducción de restos y traslados en un plazo máximo de 15 días en el 90% de los casos
8. Efectuaremos las **exhumaciones** de fallecidos en unidades de concesión temporal por 10 años como **máximo 90 días** después del abono del servicio correspondiente al destino final elegido por sus familiares.
9. Realizamos el requerimiento de documentación del 60% de las **solicitudes de cambio de titularidad** en menos de 30 días, del 100% en 60 días, y la resolución de la misma en menos de 30 días desde la entrega de la documentación pertinente.
10. Mantenemos y renovamos anualmente la certificación **UNE-EN-ISO 9001** de gestión de calidad, así como el Reglamento de Compromiso con las Familias .
11. 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](#) (o 91 480 00 10 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).