

SERVEIS FUNERARIS

1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Missió, visió i valors de FuneCamp
- 1.2. Objectius i finalitats del servei
- 1.3. Dades identificatives de l'organització
- 1.4. Serveis que s'ofereixen
- 1.5. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.6. Canals de prestació del servei, ubicació i dades de contacte
- 1.7. Drets i Obligacions de la ciutadania en tant que usuaris dels serveis
- 1.8. Normativa reguladora dels serveis funeraris prestats
- 1.9. Tarifes dels serveis

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos
- 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada
- 2.4. Suspensió dels estàndards mínims de qualitat

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

5. ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1. Missió, visió i valors de FuneCamp

Missió

Garantir a la ciutadania una prestació de serveis funeraris de qualitat, accessibles, transparents i socialment responsables, des de la gestió pública, respectant la dignitat de les persones difuntes i l'acompanyament a les famílies.

Visió

Esdevenir l'empresa pública funerària de referència al Camp de Tarragona, reconeguda per la seva professionalitat, proximitat, eficiència i compromís amb l'interès general.

Valors

- Servei públic i interès general
- Transparència i rendició de comptes
- Respecte, dignitat i empatia
- Professionalitat i qualitat
- Millora contínua

1.2. Objectius i finalitats del servei

Els serveis funeraris tenen la consideració de servei essencial d'interès general, atesa la seva incidència directa en la dignitat de les persones difuntes, la protecció de la salut pública i l'atenció a les famílies en un moment de màxima vulnerabilitat. En aquest context, correspon a l'administració local, com a administració més propera a la ciutadania, garantir-ne l'existència, l'accessibilitat i la continuïtat, així com vetllar perquè la seva prestació es dugui a terme en condicions d'igualtat, qualitat, transparència i eficiència.

L'actuació pública en l'àmbit funerari té com a finalitat assegurar que el servei es presti amb un nivell de qualitat homogeni, amb una adequada relació qualitat-preu, i amb ple respecte als drets de les persones usuàries, evitant situacions de desprotecció en un servei de caràcter indispensable i no desitjat.

Mitjançant acord plenari entre els mesos d'octubre i novembre del 2023, els ajuntament de Reus, Salou, Vila-seca i Constantí, compartint la voluntat de garantir, de manera coordinada i eficient, un servei funerari públic que donés resposta a les necessitats de la ciutadania en l'àmbit territorial supramunicipal, van acordar l'inici de l'expedient per acreditar la conveniència i oportunitat de l'exercici de la iniciativa econòmica pública municipal en l'àmbit dels serveis funeraris, mitjançant la constitució d'una societat mercantil de caràcter supramunicipal, sota la denominació FuneCamp, a l'empara del que disposen l'article 86 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i l'article 243 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Mitjançant acords plenaris adoptats els dies 20, 25, 26 i 27 d'octubre de 2024, els ajuntaments de Reus, Salou, Constantí i Vila-seca, respectivament, van aprovar definitivament la constitució de la societat mercantil pública de caràcter supramunicipal FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, S.A., la qual va iniciar la seva activitat operativa el 21 de juny de 2025.

FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, SA (en endavant, FuneCamp) té per objecte la gestió, desenvolupament i explotació dels serveis funeraris en la seva concepció més àmplia, incloent la

gestió i explotació dels Tanatoris municipals de Reus, Salou i Vila-seca, la sala de vetlles de Constantí i el Crematori Municipal de Reus, així com la prestació de tots aquells serveis funeraris i subministraments necessaris per oferir una atenció integral a les necessitats de la ciutadania en aquest àmbit.

La prestació dels serveis es realitza d'acord amb les ordenances municipals reguladores dels serveis funeraris vigents en cada municipi i, amb caràcter supletori, amb el que disposa el Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula els serveis funeraris municipals, així com la resta de normativa sectorial aplicable.

FuneCamp facilita a les famílies un servei indispensable, puntual i que es produeix en circumstàncies doloroses per a la família, que es desenvolupa en un context d'elevada càrrega emocional. La implicació directa dels ajuntaments en la titularitat de l'empresa garanteix que la seva actuació estigui orientada, en tot moment, a l'interès general, prioritzant la dignitat, el respecte, la proximitat i la satisfacció de les necessitats de la ciutadania com a eixos centrals del servei públic funerari.

Els serveis funeraris de FuneCamp s'adrecen a:

- La ciutadania dels municipis accionistes i adherits.
- Famílies i persones usuàries que lliurement escullin FuneCamp.
- Administracions públiques que formalitzin encàrrecs de gestió.

1.3. Dades identificatives de l'organització

Denominació social:

FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, SA

Naturalesa jurídica:

Societat mercantil pública de caràcter supramunicipal

NIF:

A-75563346

Domicili social, postal i fiscal:

**Plaça de Pablo Picasso, núm. 1
43204 Reus**

Inscripció registral:

**Inscrita al Registre Mercantil de Tarragona.
Full T-63.061**

Òrgan responsable de la Carta de Serveis:

FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, SA

Adreça electrònica de contacte:

info@funecamp.cat

1.4. Serveis que s'ofereixen

La finalitat dels serveis funeraris i de crematori consisteix en la realització integral de tots els actes, tràmits i diligències necessaris des del moment en què es produeix la defunció d'una persona fins a la destinació final del cos o de les restes (excepte en cas que el destí final sigui un cementiri), garantint en tot moment el respecte a la dignitat de la persona difunta, l'atenció a les famílies i el compliment estricte de la normativa vigent.

Aquests serveis funeraris inclouen el servei d'incineració al Crematori Municipal de Reus i, si així ho decideix la família, el trasllat del difunt al municipi escollit per a la seva destinació final, tant dins com fora del terme municipal, a nivell nacional o internacional.

1.4.1. Serveis funeraris

a) Gestions administratives i assessorament

FuneCamp realitza la contractació i la tramitació administrativa de tots els serveis funeraris que presta, oferint una atenció personalitzada per adaptar el servei a les necessitats, conviccions i voluntats de cada família.

Així mateix, s'assumeix la tramitació dels processos de donació d'òrgans i de donació del cos amb finalitats docents o d'investigació, d'acord amb els requisits establerts per les entitats competents i la normativa aplicable.

b) Serveis funeraris indispensables

FuneCamp presta, amb caràcter indispensable, els serveis funeraris següents:

- Atenció continuada a les famílies les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- Informació i assessorament jurídic, administratiu i tècnic relatiu al servei funerari.
- Recollida de la persona difunta en centres hospitalaris, residències, domicilis particulars o en supòsits d'intervenció judicial.
- Realització de les pràctiques higièniques, sanitàries i tanatoestètiques, incloent tanatoplàstia i tanatopràxia, d'acord amb la voluntat de la família i la normativa de policia sanitària mortuòria.
- Subministrament de fèretres amb les característiques exigides segons el servei prestat, així com urnes cineràries o de restes, si escau.
- Amortallament o vestimenta del difunt i subministrament de mortalles.
- Col·locació del difunt en el fèretre i transport mitjançant vehicle funerari autoritzat.
- Prestació del servei de sala de vetlla o dipòsit en tanatori en condicions higiènic-sanitàries adequades.
- Atenció personalitzada a les famílies durant la vetlla.
- Organització de cerimònies funeràries, tant de caràcter civil com religiós.
- Acompanyament a la cerimònia en centres de culte, sales de cerimònies dels tanatoris, crematori o cementiris.
- Gestió de tots els tràmits administratius preceptius fins a la inhumació o incineració, inclosa la inscripció de la defunció al Registre Civil.

- Trasllet del difunt al destí final local, nacional o internacional, amb vehicle funerari autoritzat.
- En general, totes aquelles actuacions necessàries per al compliment de l'ordenança municipal reguladora dels serveis funeraris o de la normativa aplicable.

c) Serveis funeraris complementaris

FuneCamp posa a disposició de les famílies, amb caràcter complementari, entre d'altres, els serveis funeraris següents:

- Servei floral.
- Elaboració de recordatoris.
- Vehicles d'acompanyament.
- Publicació d'esqueles.
- Subministrament d'urnes cineràries, reliquiàries i elements commemoratius.
- Acompanyament musical.
- Serveis de condol electrònic.
- Suport i orientació en el procés de dol.

d) Serveis funeraris addicionals de gestió documental

- Obtenció del certificat literal de defunció.
- Obtenció del certificat d'últimes voluntats.
- Obtenció del certificat de contractes d'assegurances amb cobertura de defunció.

1.4.2. Servei de crematori

FuneCamp gestiona el Crematori Municipal de Reus, prestant els serveis de cremació següents:

- Organització i execució del servei d'incineració de difunts i de restes cadavèriques.
- Subministrament d'urnes cineràries i reliquiàries.
- Prestació del servei de cremació conforme a la normativa vigent.
- Tractament, custòdia i lliurament de les cendres als familiars, inclòs el lliurament al domicili particular, si així s'acorda.
- Tramitació administrativa necessària per a la prestació del servei.
- Emissió de la documentació acreditativa de les cendres.
- Atenció personalitzada a les famílies en el moment de la cremació.
- Registre de totes les cremacions efectuades al Crematori Municipal de Reus.

1.5. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

FuneCamp disposa dels recursos humans, materials i d'infraestructura necessaris per garantir una prestació continuada, eficient i de qualitat dels serveis funeraris i de crematori, d'acord amb els principis de servei públic, proximitat i atenció personalitzada a la ciutadania.

1.5.1. Recursos humans

FuneCamp compta amb un equip humà professional, qualificat i format, amb experiència contrastada en l'àmbit funerari i sensibilitzat amb l'atenció a les persones en situacions de dol.

La plantilla integra perfils professionals diferenciats en funció de les tasques a desenvolupar, entre els quals destaquen:

- Personal d'atenció i acompanyament a les famílies.
- Oficials funeraris.
- Personal administratiu i de suport a la gestió.

Aquest equip garanteix una atenció respectuosa, empàtica i adaptada a les necessitats específiques de cada família.

1.5.2. Centres de treball i instal·lacions

FuneCamp desenvolupa la seva activitat mitjançant els centres de treball següents:

- Tanatoris Municipals de Reus, Salou i Vila-seca.
- Sala de vetlles de Constantí.
- Crematori Municipal de Reus.

a) Sales de vetlla.

Es posen a disposició de les famílies:

- 8 sales de vetlla a Reus.
- 2 sales de vetlla a Salou.
- 3 sales de vetlla a Vila-seca.
- 2 sales de vetlla a Constantí.

Les sales de vetlla disposen d'espais diferenciats per a l'acollida de familiars i amics, així com de túmul refrigerat, i estan dissenyades per garantir la comoditat, intimitat i recolliment de les persones usuàries.

Durant l'estada al tanatori, les famílies reben atenció personalitzada per part del personal de protocol i atenció al públic. Podeu consultar els horaris d'atenció al públic a la web corporativa de FuneCamp (<https://www.funecamp.cat/>)

Aquest servei es presta tots els dies de l'any.

b) Sales de cerimònies

FuneCamp disposa de les sales de cerimònies següents:

- Tanatori de Reus: aforament per a 100 persones.
- Tanatori de Salou: aforament per a 30 persones.
- Crematori Municipal de Reus: aforament per a 100 persones.
- Cementiri General de Reus: aforament per a 50 persones.

Aquests espais estan concebuts per permetre la celebració de cerimònies de comiat, tant religioses com civils, i presenten una decoració neutra que facilita l'adaptació a la simbologia pròpia de cada confessió o a cerimònies de caràcter laic. Les sales disposen de suport audiovisual per al desenvolupament dels actes.

c) Zones d'aparcament

Els tanatoris de Reus, Salou i Constantí i el Crematori Municipal de Reus, disposen de zones àmplies d'aparcament a disposició de les famílies i de les persones visitants.

1.5.3. Vehicles i mitjans materials

Per al desenvolupament de l'activitat, FuneCamp disposa dels vehicles i mitjans materials següents:

- Quatre vehicles funeraris.
- Dues furgonetes per a la recollida de difunts.
- Tres vehicles comercials o de cortesia per a l'acompanyament de les famílies en gestions externes.
- Dos vehicles de suport, un dels quals adscrit al Cementiri General de Reus.

1.5.4. Instal·lacions del crematori

El Crematori Municipal de Reus disposa d'un edifici específic per a la prestació del servei de cremació, equipat amb:

- Dos forns de cremació.
- Una sala de cerimònies.
- Una sala de cortesia per a l'atenció i el confort de les famílies.

Aquestes instal·lacions permeten garantir un servei eficient, respectuós i adequat a la naturalesa del servei públic prestat.

1.6. Canals de prestació del servei, ubicació i dades de contacte

Oficines als Tanatoris:

- **Reus:** Plaça Pablo Picasso, 1, 43204 Reus
- **Salou:** Camí dels Castellots, s/n, 43840 Salou
- **Vila-seca:** Av. de la Vila del Comú, 16, 43480 Vila-seca.
- **Constantí:** Avinguda de les Forques, s/n, 43120 Constantí, Tarragona

Telèfon 977 750 422

Correu electrònic: info@funecamp.cat

Pàgina web: www.funecamp.cat

Presencialment en horari d'atenció a les famílies. Podeu consultar l'horari a la web de FuneCamp (www.funecamp.cat).

Oficina al Crematori

Avinguda de la Pau, s/n
43206 Reus

Telèfon 977 127502

Horari Crematori: variable en funció dels serveis.

Atenció a les famílies a les oficines del Crematori de Reus o dels Tanatoris.

1.7. Drets i Obligacions de la ciutadania en condició d'usuaris dels serveis

Sense perjudici del que disposa la normativa general reguladora de les relacions entre la ciutadania i les entitats públiques prestadores de serveis, així com la normativa en matèria de transparència, bon govern, protecció de dades personals i serveis funeraris, FuneCamp, reconeix els drets i deures següents a les persones usuàries dels serveis funeraris que presta.

1.7.1. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis funeraris tenen dret, entre d'altres, a:

- Rebre la prestació del servei funerari necessari, d'acord amb la normativa vigent i amb les condicions establertes en aquesta Carta de Serveis.
- Rebre un tracte digne, considerat i respectuós, sense cap mena de discriminació per raó de nacionalitat, origen, situació socioeconòmica, conviccions ideològiques, religioses o culturals, tant pel que fa a la persona difunta com als familiars o persones pròximes.
- Rebre assessorament professional i imparcial, orientat a vetllar pels seus interessos i a facilitar la presa de decisions informades.
- Rebre una atenció correcta, comprensiva i empàtica, sense intromissions en l'àmbit personal o familiar.
- Rebre un servei de qualitat, prestat per personal qualificat i amb mitjans adequats.

- Accedir, quan concorrin les circumstàncies determinades pels serveis socials municipals, a un servei funerari bàsic de caràcter gratuït, que inclou, com a mínim, la recollida del difunt, el subministrament del fèretre, el dipòsit al tanatori i la inhumació en una sepultura d'un dels cementiris gestionats per FuneCamp.
- Al secret professional i a la confidencialitat de la informació coneguda pel personal que els atengui, fins i tot un cop finalitzada la prestació del servei, sens perjudici del compliment de les obligacions legals.
- Conèixer prèviament i amb claredat els preus i tarifes dels serveis funeraris, publicats al web de FuneCamp, així com les taxes de cementiri aprovades i publicades pels ajuntaments corresponents.
- Rebre informació objectiva, veraç i respectuosa, tant pel que fa al contingut com al mitjà o suport utilitzat.
- Disposar d'una sepultura en el moment de la defunció, en els casos en què s'opti per la inhumació, d'acord amb la normativa i la disponibilitat del servei.
- Formular consultes i obtenir resposta motivada sobre qualsevol qüestió relacionada amb la prestació i el funcionament dels serveis.
- Presentar queixes, reclamacions o suggeriments en relació amb la prestació del servei, en els termes establerts per la legislació vigent, i rebre'n resposta dins dels terminis corresponents.

1.7.2. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries dels serveis funeraris prestats per FuneCamp tenen els deures següents:

- Tractar amb respecte i consideració el personal que les atengui.
- Fer un ús correcte i responsable de les instal·lacions, equipaments i espais gestionats per FuneCamp.
- Abonar els imports derivats dels serveis funeraris prestats, d'acord amb les tarifes i condicions vigents.
- Facilitar la documentació i informació necessàries per a la correcta prestació dels serveis d'inhumació, incineració o trasllat, d'acord amb la normativa aplicable.
- Respectar la resta de persones usuàries dels serveis.

1.8. Normativa reguladora dels serveis prestats

Les gestions, actuacions i serveis funeraris prestats per FuneCamp es regeixen pel conjunt de disposicions legals, reglamentàries i ordenances municipals vigents que resulten d'aplicació a l'àmbit dels serveis funeraris, de cementiri i de crematori, així com per la normativa general reguladora de l'actuació d'entitats públiques prestadores de serveis i de les relacions amb la ciutadania.

1.8.1. Normativa municipal

En l'àmbit municipal, la prestació dels serveis funeraris es regeix, principalment, per:

- Per als serveis i tràmits que es presten a Reus, Ordenança municipal reguladora de la prestació dels serveis funeraris de l'Ajuntament de Reus.

1.8.2. Normativa autonòmica sectorial

Amb caràcter general, i sens perjudici de la normativa municipal aplicable, els serveis funeraris es regeixen per la normativa autonòmica següent:

- Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris.
- Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.
- Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals.

1.8.3. Normativa complementària

Així mateix, resulten d'aplicació totes aquelles disposicions de caràcter general que regulen, entre d'altres, la protecció de la salut pública, la seguretat i higiene, la protecció de dades de caràcter personal, la transparència i el bon govern, així com la normativa administrativa general que sigui d'aplicació en funció de la naturalesa del servei prestat.

1.9. Tarifes dels serveis

Les tarifes dels serveis funeraris, dels serveis complementaris i dels serveis de cremació prestats per FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, S.A. són aprovades pel Consell d'Administració de la societat, d'acord amb la normativa vigent i amb els principis de transparència, objectivitat i adequada relació qualitat-preu.

Les tarifes vigents es poden consultar de manera permanent i actualitzada al web corporatiu de FuneCamp, a l'adreça següent:

<https://www.funecamp.cat/tarifa-de-preus>

En tots els casos, FuneCamp garanteix a les persones usuàries el dret a rebre informació prèvia, clara i detallada sobre el cost dels serveis funeraris sol·licitats, amb caràcter previ a la seva contractació.

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos

FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, SA, manifesta mitjançant aquesta Carta de Serveis la seva voluntat inequívoca de prestar els serveis funeraris amb els màxims estàndards de qualitat, transparència, respecte i atenció a les persones, especialment en un moment de particular vulnerabilitat com és la pèrdua d'un ésser estimat.

En coherència amb aquesta voluntat, FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, S.A. assumeix i fa públics els compromisos següents, el compliment dels quals serà objecte de seguiment i avaluació periòdica:

1. Qualitat del servei i satisfacció de les persones usuàries

FuneCamp es compromet a garantir la qualitat del servei funerari mitjançant la mesura sistemàtica de la satisfacció de les persones usuàries a través d'un indicador estandarditzat i reconegut internacionalment, el Net Promoter Score (NPS).

L'NPS mesura el grau de satisfacció a partir de la predisposició de les persones usuàries a recomanar els serveis funeraris rebuts. La recollida de dades es realitza mitjançant una enquesta telefònica adreçada a un membre de la família, efectuada uns dies després de la prestació del servei, en la qual es demana valorar de 0 a 10 la probabilitat de recomanar els serveis de FuneCamp.

D'acord amb la metodologia NPS, les respostes es classifiquen en:

- Promotors: puntuacions de 9 o 10.
- Passius: puntuacions de 7 o 8.
- Detractors: puntuacions de 0 a 6.

L'indicador es calcula segons la fórmula següent:

$$\text{NPS} = (\% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors})$$

FuneCamp es compromet a assolir una valoració igual o superior a la mitjana del sector, prenent com a referència les dades facilitades per una plataforma especialitzada. Tant el resultat obtingut com la mitjana sectorial es publicaran al Portal de Transparència de la societat.

2. Identificació i millora contínua dels aspectes del servei

FuneCamp es compromet a analitzar anualment els resultats de l'enquesta NPS amb la finalitat d'identificar els punts forts i els àmbits de millora del servei, atenent especialment els motius de valoració expressats per les persones detractores i passives.

Els àmbits analitzats inclouen, entre d'altres:

- Tracte personal
- Qualitat de la informació facilitada
- Oferta de serveis i productes
- Percepció del preu
- Floristeria
- Cerimònia
- Condicionament del difunt
- Puntualitat
- Instal·lacions

Com a compromís específic, FuneCamp es proposa incrementar en un 10% la valoració dels dos aspectes pitjor valorats per detractors i passius respecte de l'exercici anterior.

c) Formació del personal funerari i crematori

FuneCamp es compromet a promoure la formació contínua i especialitzada del personal funerari adscrit als serveis de tanatori, crematori i cementiri, amb un mínim de 100 hores anuals de formació, computades globalment sobre el conjunt de la plantilla d'aquest àmbit.

Càlcul de l'indicador de compliment:

$(\text{Hores de formació específica impartides durant l'any} / 100 \text{ hores compromeses}) \times 100$

3. Formació del personal d'administració i contractació

Així mateix, FuneCamp impulsarà la formació específica del personal d'administració i contractació, amb un mínim de 50 hores anuals de formació, computades globalment.

Càlcul de l'indicador de compliment:

$(\text{Hores de formació específica impartides durant l'any} / 50 \text{ hores compromeses}) \times 100$

4. Resposta a queixes i reclamacions escrites

FuneCamp es compromet a donar resposta a les queixes formulades per escrit en un termini màxim de 10 dies laborables, quan no sigui necessari efectuar comprovacions addicionals.

En els casos en què calgui realitzar verificacions, el termini màxim de resposta serà de 20 dies laborables addicionals.

Els canals per a formular queixes per escrit, es descriuen en l'apartat 4.1 d'aquesta carta.

Respectar la resta de persones usuàries dels serveis

$(\text{Nombre de queixes contestades dins del termini establert} / \text{Nombre total anual de queixes escrites rebudes}) \times 100$

2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, S.A. es compromet a dur a terme una avaluació contínua, sistemàtica i objectiva dels serveis funeraris que presta, amb la finalitat de garantir-ne la qualitat, detectar possibles desviacions i incorporar, si escau, mesures de millora contínua.

A aquests efectes, FuneCamp establirà i aplicarà indicadors de qualitat verificables, vinculats als compromisos assumits en l'apartat anterior, que permetran mesurar tant el grau de compliment dels terminis, estàndards i nivells de servei, com la percepció de les persones usuàries.

El resultat del seguiment periòdic dels indicadors de qualitat, així com el grau de compliment dels compromisos assumits, es publicarà de manera accessible i actualitzada a la pàgina web corporativa de FuneCamp, i al Portal de Transparència de Funecamp, d'acord amb la normativa vigent en matèria de transparència i bon govern.

D'altra banda, en exercici del dret de la ciutadania usuària dels serveis funeraris públics a ser consultada periòdicament sobre el seu grau de satisfacció, FuneCamp aplica un sistema estructurat de mesura de la satisfacció mitjançant enquestes telefòniques basades en l'indicador Net Promoter Score (NPS), que permet obtenir informació objectiva, comparable i orientada a la millora del servei.

Finalment, per a l'avaluació global de la qualitat dels serveis, es tindran igualment en consideració les queixes, reclamacions i suggeriments formulats per les persones usuàries, els quals seran analitzats de manera sistemàtica i incorporats als processos de revisió i millora del servei, d'acord amb el procediment establert a l'apartat 4 d'aquesta Carta de Serveis.

2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de garantir la millora contínua en la prestació dels serveis, FuneCamp Serveis Funeraris Municipals, SA durà a terme una avaluació periòdica i sistemàtica dels indicadors associats al grau d'assoliment dels compromisos de qualitat establerts en aquesta Carta de Serveis funeraris i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que resultin necessàries.

A aquests efectes, FuneCamp aplicarà les mesures d'esmena oportunes en els supòsits d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat previstos, tant quan aquests siguin detectats d'ofici pel propi servei mitjançant els seus sistemes de seguiment i control, com quan es posin de manifest a través de queixes, reclamacions o suggeriments formulats per les persones usuàries, els quals seran en tot cas degudament analitzats i atesos.

La competència per a l'adopció de les mesures de reparació correspondrà a la persona titular del servei, que haurà de garantir que aquestes siguin adequades, pertinents i proporcionades, i que tinguin com a finalitat corregir les deficiències detectades que hagin pogut afectar els estàndards mínims de qualitat, amb l'objectiu de millorar l'eficiència i l'eficàcia del servei. En cap cas aquestes mesures podran comportar una excepció al compliment de les obligacions establertes per la normativa vigent ni vulnerar el principi d'igualtat de les persones usuàries.

Les mesures correctores s'adoptaran amb la màxima celeritat possible i es comunicaran de conformitat amb els criteris següents:

- a) Persones usuàries identificables: quan les persones afectades per l'incompliment siguin identificables, la mesura correctora adoptada els serà comunicada directament mitjançant el canal de contacte disponible.
- b) Afectació general o indeterminada: quan l'incompliment afecti una pluralitat indeterminada de persones usuàries, les mesures correctores es faran públiques mitjançant avisos o comunicacions a la pàgina web corresponent.
- c) Incompliment reiterat o estructural: quan l'incompliment tingui caràcter sistemàtic i es constati la insuficiència de les mesures adoptades, es valorarà la revisió o reformulació del compromís assumit, amb la finalitat de preservar uns nivells adequats de qualitat en la prestació del servei públic.

2.4. Suspensió dels estàndards mínims de qualitat

Quan concorrin circumstàncies excepcionals, sobrevingudes i degudament justificades que impedeixin o dificultin de manera significativa el funcionament ordinari del servei, es podrà acordar la suspensió temporal d'un o més dels estàndards mínims de qualitat establerts en aquesta Carta de Serveis, així com dels drets que en derivin directament.

En la mesura que sigui possible, la suspensió serà publicitada com a mínim a la web de FuneCamp.

La durada de la suspensió quedarà estrictament limitada al període necessari per a la superació de la situació excepcional que la motivi i, si escau, al temps imprescindible per restablir el funcionament normal del servei, sense que en cap cas pugui perllongar-se més enllà d'aquest límit temporal.

Un cop cessades les causes que hagin motivat la suspensió, els estàndards mínims de qualitat i els drets associats quedaran automàticament restablerts, sense perjudici de les mesures informatives i

correctores que, si escau, es considerin oportunes per garantir la transparència i la confiança en la prestació del servei públic.

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

Amb la finalitat de garantir el coneixement, l'accessibilitat i la màxima difusió de la Carta de Serveis entre la ciutadania, les persones usuàries i el conjunt del personal implicat en la prestació del servei, FuneCamp Serveis Funeraris Municipals S.A. estableix els següents mecanismes de comunicació interna i externa.

3.1. Accés presencial

La Carta de Serveis funeraris es troba a disposició de la ciutadania, per a la seva consulta presencial, als següents punts d'atenció:

- A les oficines dels Tanatoris Municipals de Reus, Salou, Vila-seca i Constantí.

El personal d'atenció al públic facilitarà la informació necessària i orientarà les persones interessades sobre el contingut i l'abast de la Carta de Serveis.

3.2. Accés telemàtic

La Carta de Serveis funeraris es pot consultar íntegrament, de manera permanent i gratuïta, a través dels canals digitals següents:

- El lloc web corporatiu de FuneCamp Serveis Funeraris Municipals S.A. (www.funecamp.cat).
- El Portal de Transparència de FuneCamp Serveis Funeraris Municipals S.A.

Aquests canals permeten garantir la publicitat activa, la transparència en la gestió del servei públic i l'accés a la informació en condicions d'igualtat, d'acord amb la normativa vigent en matèria de transparència i bon govern.

3.3. Comunicació interna

La Carta de Serveis funeraris serà objecte de difusió interna entre el personal de FuneCamp Serveis Funeraris Municipals S.A., amb l'objectiu d'assegurar el coneixement dels compromisos de qualitat, dels drets de les persones usuàries i dels estàndards de servei assumits, i de promoure la seva correcta aplicació en el desenvolupament ordinari de les funcions professionals.

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania, en la seva condició de persona usuària dels serveis funeraris públics, té dret a participar activament en la millora contínua de la prestació dels serveis, mitjançant la formulació de propostes, suggeriments i observacions relatives al funcionament dels serveis funeraris i de

cementiri, així com al contingut i al compliment dels compromisos assumits en aquesta Carta de Serveis.

Les aportacions rebudes seran analitzades, valorades i tingudes en consideració en els processos periòdics d'avaluació de la qualitat del servei i en la definició de mesures de millora, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 2.2 d'aquesta Carta.

4.1. Vies de presentació de queixes, suggeriments i propostes de millora

Les persones usuàries de FuneCamp Serveis Funeraris Municipals S.A. disposen dels següents canals per formular queixes, suggeriments o propostes de millora, tant en relació amb el servei prestat com amb el grau de compliment de la Carta de Serveis:

a) Vies presencials

Mitjançant full d'instància normalitzat, disponible a:

- Les oficines dels Tanatoris Municipals de Reus, Salou, Vila-seca i Constantí.
- Les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC) dels ajuntaments de Reus, Salou, Vila-seca i Constantí.

b) Vies telemàtiques

- Al lloc web de FuneCamp (<https://www.funecamp.cat/contacte>),
- A la Bústia Ciutadana accessible des del lloc web de l'Ajuntament de Reus (http://www.reus.cat/bustia_ciutadana)
- A la seu electrònica de l'Ajuntament de Salou (<https://seu.salou.cat/>),
- A la seu electrònica de l'Ajuntament de Vila-seca (<https://vila-seca.eadministracio.cat>)
- A la seu electrònica de l'Ajuntament de Constantí (<https://constanti.eadministracio.cat>)
- mitjançant els canals electrònics que, si escau, puguin habilitar altres ajuntaments integrats a FuneCamp, que s'anunciaran a la web de Funecamp (<https://www.funecamp.cat/>),

4.2. Tramitació i efectes de les comunicacions rebudes

Totes les queixes, suggeriments i propostes de millora presentades per qualsevol dels canals esmentats:

- Seran registrades i tramitades d'acord amb els procediments administratius establerts.
- Rebran resposta en els terminis previstos a la normativa aplicable i als compromisos de qualitat assumits en aquesta Carta de Serveis.
- Seran incorporades, quan correspongui, als processos d'avaluació i seguiment dels indicadors de qualitat del servei.

5. ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

La present Carta entrarà en vigor un cop aprovada pel Consell d'Administració de FuneCamp i publicada a la web de FuneCamp (<https://www.funecamp.cat/>); mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

Amb la finalitat de garantir la seva adequació permanent a les necessitats de la ciutadania, a l'evolució dels serveis funeraris i al marc normatiu vigent, la Carta de Serveis serà objecte de revisió periòdica com a mínim cada dos anys, o abans si concorren circumstàncies que ho aconsellin, d'acord amb els mecanismes d'avaluació i millora continuada previstos en aquest document.