

EMSERFUMT, S.A.

NORMAS INTERNAS DE FUNCIONAMIENTO

PREÁMBULO

La Empresa Mixta de Serveis Fúnebres Municipals de Tarragona, S.A.,(en adelante, EMSERFUMT, S.A.), voluntariamente y teniendo en cuenta las circunstancias actuales de los servicios funerarios en la ciudad, ser único operador, considera ofertar de forma separada los servicios de tanatorio y crematorio, de los servicios funerarios. No obstante, teniendo en cuenta la responsabilidad del titular de la propiedad en el uso de las instalaciones, (en materia laboral, civil,..etc), se redactan las siguientes normas internas de funcionamiento.

TÍTULO I.- OBJETO Y PRINCIPIOS

Artículo 1º.- Objeto de la Normas Internas de Funcionamiento

Las Normas tienen por objeto la regulación de las condiciones de uso y acceso a las instalaciones de EMSERFUMT, así como la organización de las prestaciones que puedan realizarse en las mismas, relacionadas con los servicios al fallecimiento. Igualmente, regulará las relaciones entre la empresa propietaria, los usuarios y las empresas externas. Se aplicará el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria de Cataluña, aprobado mediante Decreto 297/1997, de 25 de Noviembre, así como, en su caso, las normas de desarrollo de éste y el Reglamento de Policía Sanitaria y Mortuoria, regulado por Decreto 2.263/1974 de 20 de Julio, la Ordenanza Municipal, así como cualquier otra legislación que fuera de aplicación en cada momento. EMSERFUMT, S.A. en el ejercicio de sus actividades, estará sometida en cuanto a la relación con los usuarios a las normas internas de funcionamiento.

Artículo 2º.- Principios en la prestación del Servicio

Los servicios en las instalaciones de EMSERFUMT, S.A. se prestarán orientados por los siguientes principios:

1º.- Atender las necesidades de los usuarios, sin que pueda establecerse discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social, y sin más limitaciones de las que se deriven de condiciones objetivas y justificadas.

2º.- Alcanzar el mayor índice de satisfacción de los clientes y usuarios.

3º.- La consecución de la eficacia en la prestación del servicio, cuya realización estará basada en la ética y el respeto.

4º.- Ofrecer servicios y modos de proceder personalizados, que siendo conscientes del estado emocional de los familiares y allegados, contribuyan a mitigar el sufrimiento.

5º.- Aplicación de todas las normativas vigentes sobre sanidad mortuoria.

6º.- El mantenimiento de la seguridad y salud laboral de los trabajadores, así como su realización profesional.

Artículo 3º.- Uso de la Instalaciones

Estarán abiertos al público para su libre acceso, los espacios e instalaciones de uso general, quedando reservadas las dependencias destinadas a la manipulación de cadáveres y cenizas, así como las propias de horno crematorio, para uso exclusivo de los trabajadores del centro y personal autorizado.

Los horarios serán expuestos de modo visible al público, tanto en las propias instalaciones, como en la página web, y se establecerán teniendo en cuenta los beneficios de los ciudadanos, y en función de las exigencias técnicas, índices de mortalidad, racionalización de los tiempos de servicio del personal, y cualquier otra circunstancia que aconseje su ampliación o restricción en cada momento.

TÍTULO II - DE LA ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

Artículo 4º.- Dirección y organización de los servicios.

Corresponde a EMSERFUMT S.A. la dirección, gestión y administración de los recintos e instalaciones, así como, la organización y prestación de los servicios que le son propios; obligándose al puntual cumplimiento de las disposiciones de carácter general, sanitarias, legales o de otra índole, que le sean de aplicación.

Artículo 5º. Normas a cumplir por los visitantes y usuarios.

EMSERFUMT S.A. velará por un uso correcto de los recintos e instalaciones del Tanatorio-Crematorio y por el respeto adecuado a las funciones de las mismas, adoptando a tal efecto las medidas que estime necesarias y en particular, exigiendo el cumplimiento de las siguientes **normas**:

1. Los visitantes se comportarán con el debido respeto al recinto y al resto de usuarios. EMSERFUM S.A. se reserva el derecho de admisión de aquellas personas cuyo porte y actos, no estén en concordancia con el respeto a la memoria de los difuntos y resto de usuarios, que debe exigirse.
2. Se preservará el derecho a la intimidad y a la propia imagen, por lo que para la realización de fotografías, grabaciones, vídeos, dibujos, pinturas,..etc, dentro de las instalaciones de EMSERFUMT, S.A. será necesaria autorización especial previa.
3. El acceso de animales estará limitado, salvo los perros guía de personas invidentes.
4. Se prohíbe la venta ambulante y la realización de cualquier tipo de propaganda en las instalaciones del Tanatorio-Crematorio, así como el ofrecimiento, prestación o realización de cualquier clase de servicios o productos, por personas no autorizadas expresamente por EMSERFUMT, S.A.

Adicionalmente se comunica que EMSERFUMT, S.A. no se responsabiliza de la vigilancia y custodia de los objetos y vehículos pertenecientes a los usuarios, dentro de las instalaciones del Tanatorio-Crematorio y el aparcamiento y, por tanto, no será responsable de la sustracción o daños causados a los mismos por personas ajenas a EMSERFUMT, S.A.

Artículo 6º.- Normas a cumplir por las empresas de servicios funerarios y otros proveedores.

EMSERFUMT es la única responsable del uso de las instalaciones y el tratamiento del fallecido dentro del recinto del Tanatorio, quedando por tanto totalmente restringida la entrada del personal de otras empresas o proveedores no autorizados, para prestar cualquier tipo de servicio (p.e. catering, música,...etc) o realizar cualquier tipo de oferta relacionada con el tanatorio o cremación.

EMSERFUMT, pone a disposición de todas las empresas funerarias el acceso a la utilización de las salas velatorio, horno crematorio y/o sala de ceremonias, del "TANATORI MUNICIPAL DE TARRAGONA", en base a las siguientes **normas**:

6.1.- Normas Generales

Las empresas funerarias que soliciten los servicios, son responsables de estar debidamente habilitadas para el ejercicio de la actividad. No obstante, la primera vez que realice la petición de los servicios anteriormente citados, y en cumplimiento de la normativa vigente, deberá presentar declaración responsable de actividad, pudiéndose solicitar la acreditación de estos extremos, así como su actualización posterior, mediante la presentación de los formularios TC1 y TC2, certificado de estar al corriente del pago a la seguridad social, relación de vehículos fúnebres e identificación y copia del carnet de conducir del personal conductor que vayan a acceder a la zona de recepción de fallecidos del "TANATORI MUNICIPAL DE TARRAGONA".

Para poder acceder a la adjudicación de los servicios que se vaya a solicitar, será necesario cumplimentar una **"solicitud de reserva"** (ANEXO 1) junto a la documentación requerida en cada uno de los servicios. El impreso deberá de ir acompañado del certificado médico de defunción o del oficio del Juzgado, según sea el caso. La solicitud deberá ser entregada en recepción del TANATORIO-CREMATORIO o proceder a enviarla, bien vía fax al número 977550156, o a través de un correo electrónico dirigido a info@tanatoritarragona.cat.

No obstante, para facilitar y agilizar las gestiones, se podrá solicitar la pre-reserva directamente al teléfono 977550020, proporcionando inicialmente los datos básicos que le sean requeridos.

EMSERFUMT, S.A. establece un horario para tramitar peticiones de uso de sala de vela, crematorio o sala de ceremonias, que será de 08:30 a 21:00 horas, de lunes a domingo. En el caso de recibir la petición a partir de las 19:00 horas, la respuesta máxima será a las 09:00 horas del día siguiente.

Las empresas de servicios funerarios que intervengan en gestiones, solicitudes y autorizaciones en relación al derecho funerario, se entenderá en todo caso que actúan en calidad de representantes del titular, previa autorización expresa, vinculando a éste y surtiendo todos sus efectos, cualquier solicitud o consentimiento que por aquéllas se formule.

6.2.- Sala Velatorio

Junto a la solicitud, deberá acompañarse: Nombre y apellidos de la persona fallecida, edad, lugar de fallecimiento,- recogidos en el original o copia del DNI-, día y hora de

la defunción, documento de autorización de la familia autorizando a la empresa funeraria la prestación del servicio, día y hora propuesta de entrada del difunto en sala, copia del certificado de defunción o carta de orden en caso de que sea judicial (o autorización del Juzgado a trasladar el difunto a la sala de vela), y en el caso de que lo hubiese, relación de objetos personales o de cualquier tipo, que pudiera haber en el interior del féretro.

Una vez verificada toda la documentación, EMSERFUMT, S.A. confirmará a la empresa funeraria de su propuesta de día y hora de entrada y salida de la sala de vela, todo ello teniendo en cuenta que la disponibilidad de las salas está condicionada a la disponibilidad de las mismas, para que sean utilizadas por EMSERFUMT, de modo que se cumplan las obligaciones contenidas en la base 16 del Pliego que rige la actividad concesional, relativas a la prestación del servicio funerario por la mencionada sociedad de modo regular y eficaz.

Acceso al tanatorio:

Las horas en que se podrá realizar la entrega del fallecido, será de 08:30 a 21 horas.

El fallecido deberá ir correctamente identificado a su recepción y será imprescindible aportar la "Solicitud de Reserva", junto con el resto de documentación que no se hubiere aportado con anterioridad.

Así mismo, no se podrá garantizar el acceso a la sala velatorio antes de la hora asignada, y en ningún caso se dará entrada antes de 30 minutos de la hora convenida.

El personal funerario de EMSERFUMT, S.A. se encargará de la manipulación y traslado del féretro, el acondicionamiento del fallecido y su adecuación en la sala asignada; de igual modo, serán trasladados a la sala las flores, coronas, ramos y otros ornamentos florales. Posteriormente, terminado el velatorio, el personal funerario de EMSERFUMT, S.A. se encargará de la manipulación del féretro y su traslado hasta la salida de las instalaciones o, si procede, hasta el crematorio y/o cementerio.

6.3.- Servicio de Incineración.

El procedimiento y la documentación a aportar, además de la "solicitud de reserva", será: la autorización médica o del registro o judicial correspondiente, la familiar y la "solicitud de incineración" (ANEXO 2) debidamente cumplimentada. También, y para la entrega de cenizas, deberá firmar el "documento de entrega de cenizas" o el "documento de renuncia" a las mismas (ANEXO 3).

EMSERFUMT, S.A. establecerá en cada momento las condiciones exigibles a los féretros para poder prestar el servicio de cremación en sus instalaciones, en función de: Las características técnicas y los requisitos exigibles a la instalación, la normativa legal existente en cada momento sobre policía sanitaria mortuoria o medioambiental, contenidos en la Autorización de Emisiones a la Atmósfera de la Delegación Provincial de Cataluña de la Consejería de Medio Ambiente, los objetivos establecidos en los sistemas de gestión medioambientales de EMSERFUMT, S.A. así como los requisitos del apartado 7 de la norma UNE: 190001:2013.

En el caso de que los féretros no reúnan las condiciones requeridas, la concesionaria podrá exigir la sustitución del féretro.

En caso de conflicto sobre la decisión de cremación de un cadáver, o sobre el destino de las cenizas, se atenderá a la intención del fallecido si constase fehacientemente,

en su defecto, la del cónyuge no legalmente separado en la fecha del fallecimiento y, en última, la de los parientes por consanguinidad, siguiendo el orden previsto en el Código Civil.

6.4.- Sala de Ceremonias.

EMSERFUMT, S.A. dispone en sus instalaciones de una sala de ceremonias donde se atenderá la celebración de actos de carácter religiosos, civiles o sociales, que no incumplan el ordenamiento jurídico. Únicamente el personal de EMSERFUMT, S.A. es quien se encargará de la organización para la realización del acto, y estará a disposición de los familiares para cualquier atención que pudieran necesitar.

6.5.- Anulación de Reservas

Las empresas funerarias podrán cancelar las reservas, dentro de las 8 horas siguientes a su confirmación. Caso de solicitarla habiendo rebasado dicho plazo se abonará el 50% de la tarifa, siempre y cuando no se haya iniciada la prestación, en cuyo caso se abonará la totalidad.

Artículo 7º.- Derechos de los consumidores y usuarios y sus aportaciones a la mejora de la prestación del servicio.

El Servicio de Tanatorio-Crematorio realizará un cumplimiento estricto y amplio de la legislación sobre la defensa de los consumidores y usuarios, así como en el tratamiento de datos de carácter personal, poniendo a disposición de éstos hojas de reclamaciones, analizando y estudiando las reclamaciones y comunicándoles el resultado sobre la prestación del servicio de las mismas.

Asimismo, EMSERFUMT, S.A. posibilitará que los consumidores y usuarios puedan expresar su opinión sobre la prestación del servicio, mediante la aportación de observaciones y sugerencias, que serán analizadas, estudiadas e implementadas, si resultaran oportunas.

Artículo 8º.- Seguridad y salud laboral.

EMSERFUMT, S.A. atenderá y fomentará todas aquellas actuaciones que promuevan la seguridad y salud laboral de sus profesionales.

Artículo 9º.- Formación profesional.

Con el propósito de cumplir con los compromisos reflejados en los principios de estas Normas Internas de Funcionamiento, sobre la excelencia y desarrollo profesional, EMSERFUMT, S.A. fomentará la actualización de los conocimientos de sus trabajadores mediante la formación necesaria.

TÍTULO III.- TARIFAS y ABONO

Artículo 10º.- Tarifas

Los precios de los servicios estarán en todo momento a disposición del público, en el centro en soporte escrito y en la página web de EMSERFUMT, S.A.

La información sobre los precios incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con especificación de toda carga o gravamen que les afecte. Éstos podrán sufrir alguna variación en función del volumen de servicios o campañas específicas.

Artículo 11º.- Abono de los servicios

La solicitud de los servicios se realizará por quienes tenga la condición de obligado al pago de los gastos de sepelio de la persona fallecida, o asuma dicha obligación, tales como las empresas de servicios funerarios, que serán responsables del pago de los servicios, establecidos en las tarifas, que soliciten para sus clientes.

La empresa funeraria o el particular obligado al pago, deberá garantizar el abono de la factura correspondiente a los servicios solicitados, en la forma en que se acuerde, con anterioridad a la finalización de su prestación.

EMSERFUMT, S.A. podrá exigir el pago de los servicios, indistintamente, a los particulares o a las citadas entidades; sin perjuicio del derecho de repetición que les corresponda conforme a su contratación.

Igualmente se devengarán los derechos en caso de actuaciones que, aún no solicitadas expresamente por el interesado, vengan impuestas por decisión de Autoridad competente, o por imperativo de normas legales o internas de funcionamiento.

Tarragona, 4 de Diciembre de 2017