

## Nos encontrarás en ...

### Cementerio de San Juan (El Palo)

Adv. Salvador Allende, nº 151  
29017 Málaga

Tif: 952 43 41 00  
Lunes a domingo de 9:00 a 18:00 h.

### Cementerio de Olías

Carretera de Olías, s/n  
29018 Málaga

Lunes a domingo de 09:00 a 18:00 h.

### Cementerio San Antonio (Churrana)

Carretera del Retiro, s/n  
29140 Málaga

Tif: 952 43 41 00  
Lunes a domingo de 9:00 a 18:00 h.

## Sistema de Quejas y Sugerencias



Ayuntamiento de Málaga

Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de quejas y sugerencias de la ciudadanía.

## Puedes informarte también en ...

**MÁLAGA24H**  
tu ayuntamiento en internet  
<http://www.malaga.eu>

**010**  
Teléfono Municipal  
de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03

## Oficinas centrales

### PARCEMASA

Oficinas en Cementerio San Gabriel  
Ctra. Colonia de Sta. Inés a Campanillas, km 5  
29590 Málaga

Tif: 952 43 41 00  
Fax: 952 00 64 07  
Control: 952 00 64 16

[www.parcemasa.com](http://www.parcemasa.com)  
[direccion@parcemasa.es](mailto:direccion@parcemasa.es)

### Horarios

Oficina de información: 8:00 a 15:00  
Contratación y Caja: 8:00 a 14:30  
Cerrados Domingos y Festivos  
(Con excepciones que serán informadas)  
Visita a la Necrópolis: 10:00 a 18:00



## Área de gobierno

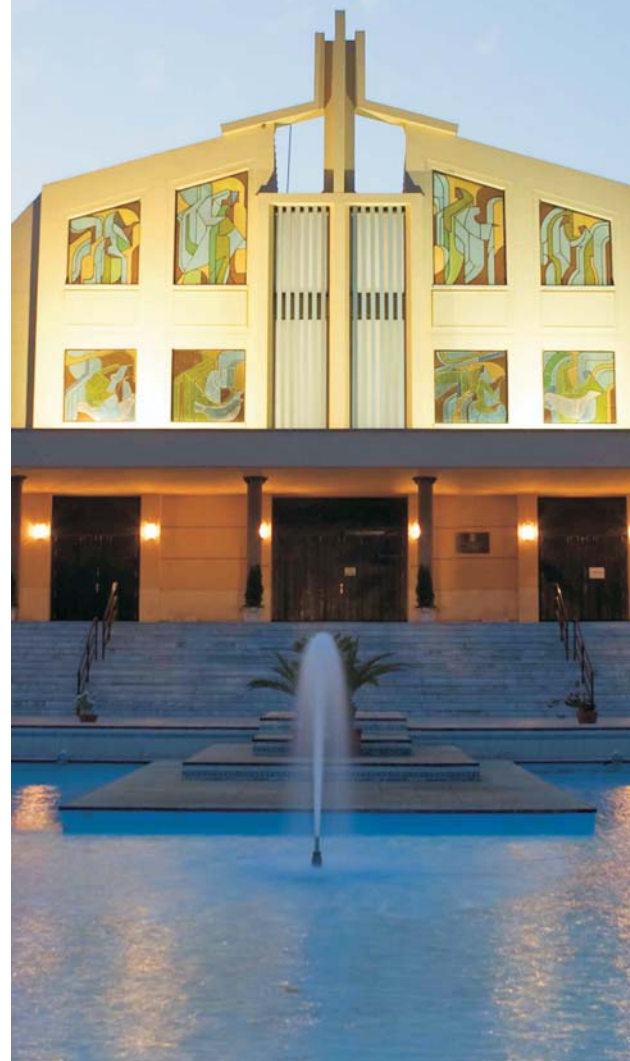
Economía y Empleo



## Ayuntamiento de Málaga



## Parque Cementerio de Málaga, S.A. PARCEMASA



## CARTA DE SERVICIOS

## Nuestra misión

Entre los cometidos del Parque del Cementerio de Málaga, S.A. se encuentra la gestión de los cementerios de Málaga capital y la prestación de servicios funerarios a través de una asistencia integral de calidad ayudando al familiar o allegado en el momento del óbito ofreciendo unas instalaciones adaptadas a las necesidades de nuestros clientes, contando con todo tipo de comodidades, en continua renovación y mejora y todo ello realizando nuestros servicios con profesionalidad y respeto.

Edición 2010

### Información, Concesión de unidades de enterramiento / Contratación de servicios de cementerío.

Información, tramitación y liquidación de la documentación relativa a todos los cementerios de Málaga Capital.

Adquisición de concesiones temporales de Panteones, Tumbas, Nichos, Osarios y Columbarios por 50 o 75 años.

Contratación de inhumaciones, cremaciones, incineraciones de restos y traslados.

**1.1** Mantendremos la información sobre los servicios del cementerío actualizada en:

- Paneles informativos.
- Web.

**1.2** Tramitaremos en el momento la contratación de servicios concesión de unidades de enterramiento y servicios de cementerío siempre que se aporte la documentación previamente requerida.

**1.3** Ofreceremos siempre una respuesta inmediata. En caso de no ser posible tomaremos su teléfono y nos pondremos en contacto con usted en el plazo de un día.

Número de actualizaciones.

% de tramitaciones realizadas.

### Prestación de servicios de cementerío.

Realización de inhumaciones, cremaciones, incineraciones de restos y traslados.

#### Sala de duelo (Tanatosala).

Salas acondicionadas que facilitan la estancia de los familiares durante el velatorio.

Existen tres tipos de salas: salas estándar (Tipo I) y salas especiales (T-III) y (T-IV).

Todas las salas disponen de aire acondicionado y pantallas de información.

**3.1** Garantizaremos la idoneidad de las instalaciones y la rápida actuación ante incidencias. Disponemos de salas especiales que cuentan con los siguientes servicios:

- Baño completo: duchas, toallas y productos de cortesía..
- Zona íntima para la familia.

**3.2** Garantizaremos una perfecta realización de todos nuestros servicios, ofreciendo puntualidad, sala de duelo (tanatosala), profesionalidad y respeto con una valoración en la encuesta de satisfacción de al menos un 8 sobre 10.

#### Sala ecuménica.

Iglesia y una sala ecuménica para la celebración de otros ritos.

**4.1** Trabajaremos para garantizar el nivel óptimo de las instalaciones obteniendo al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

#### Servicio de funeraria.

Puesta a disposición de familiares o allegados al difunto, de un coordinador de servicios, que actúa como persona de relación durante toda la prestación del servicio y personalmente realiza la tramitación necesaria. Además, ofrece los servicios que se encuentran a disposición de la familia: ataúdes, floristería, esquila.

La prestación del servicio contempla la tramitación de toda la documentación necesaria relativa al fallecimiento:

- Inscripción en el registro civil.
- Contratación de servicios de cementerío.
- Certificado de defunción.
- Solicitud partidas de defunción.

**5.1** Atenderemos el servicio en un tiempo máximo de 2 horas.

Puesta a disposición de familiares o allegados al difunto, de un coordinador de servicios, que actúa como persona de relación durante toda la prestación del servicio y personalmente realiza la tramitación necesaria. Además, ofrece los servicios que se encuentran a disposición de la familia: ataúdes, floristería, esquila.

satisfacción del servicio funerario.

**5.2** Pondremos a su disposición un coordinador las 24 horas del día que se encargará de realizar todas las tramitaciones así como de atender sus necesidades en esos momentos tan difíciles tras el fallecimiento de un ser querido, garantizando al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción del servicio funerario.

#### Gestionamos con calidad

Pensando en nuestros usuarios, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de gestionar.

**6.1** Mantendremos anualmente la certificación UNE-EN ISO 9001:2008 en los procesos de PARCEMASA y se renovará cada tres años.

**6.2** Atenderemos las quejas lo posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de 10 días naturales.

**6.3** Trabajaremos para que la valoración global de la encuesta de satisfacción de usuarios obtengamos un mínimo de 8 puntos sobre 10.

Nivel de satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados por PARCEMASA.