



# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS FUNERARIOS

ABRIL 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



Apreciados colaboradores,

En los últimos años el Grupo Mémora ha venido implantando un proceso interno para asegurar que sus actuaciones frente a familias y profesionales se basen en valores clave de la empresa: Innovación, respeto, especialmente confianza y en consecuencia con prácticas transparentes y alineadas con las demandas cada vez más relevantes de la sociedad.

Una de las iniciativas fue la instauración de un código de conducta para el conjunto de nuestro equipo humano.

Ahora, no solo hemos seguido impulsando la ética y las buenas prácticas en nuestra empresa, sino que en el ámbito de Catalunya, junto con la Associació d'Empreses de Serveis Funeraris de Catalunya y de la mano del Síndic de Greuges, hemos liderado la firma de un **Códi de Bones Pràctiques de les Empreses de Serveis Funeraris** que da un paso relevante y valiente en la autorregulación del sector funerario y en la defensa de los derechos de las familias que acuden a nosotros como profesionales de confianza. Te animo a que revises en detalle el contenido de éste código y lo integres totalmente en tu día a día de trabajo, lo cual no será de ninguna dificultad dado que las buenas prácticas son parte de nuestro ADN como organización.

Ante cualquier duda que te surgiera de su lectura, ponte en contacto con RRHH.

Saludos cordiales,

Juan Jesús Domingo  
Consejero Delegado – Grupo Mémora

grupo mémora



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS  
DE LAS EMPRESAS  
DE SERVICIOS FUNERARIOS



## EL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS FUNERARIOS

### Preámbulo

La evolución de nuestra sociedad hace que los derechos de las personas tomen progresivamente más relieve, especialmente los derechos relacionados con la prestación de servicios que se consideran universales, básicos o esenciales en la vida cotidiana.

Al mismo tiempo, una parte importante de estos servicios ha evolucionado desde su configuración de servicio público reservado a la Administración pública hasta la situación actual, en que son prestados por empresas privadas en régimen de libre mercado, como es el caso de los servicios funerarios. La liberalización de la prestación de unas actividades consideradas esenciales no puede conllevar la disminución de derechos y garantías para las personas.

Este proceso de liberalización y privatización de actividades y de servicios públicos tiene como principal consecuencia que la Administración pública ya no es el único sujeto a quien el ordenamiento atribuye obligaciones de servicio público, sino que también lo son, por la actividad que desarrollan, determinados sectores económicos privados.

Se pretende que este código se convierta en un marco que obligue y facilite el trabajo conjunto entre el Síndic y las empresas funerarias para garantizar los derechos de las personas usuarias de sus servicios. Con esta voluntad, el Síndic y la Asociación de Empresas de Servicios Funerarios de Cataluña (AESFC) se reunirán como mínimo en dos ocasiones al año para analizar el cumplimiento del Código y otros asuntos que hayan podido surgir y sean de interés común.

La complejidad de los diferentes elementos que conforman el servicio funerario, y las especiales circunstancias en las que este servicio es contratado por la mayoría de las personas, hacen necesario, en opinión del Síndic, que se tenga por objetivo el establecimiento de unos parámetros de precios cerrados que sean de comprensión fácil y que tengan en cuenta, en dos o tres tramos de precios, la diversidad de situaciones económicas de las personas. El Síndic es consciente de la complejidad del servicio funerario y, dentro de estas coordenadas, trabajará con las empresas del sector para posibilitar este objetivo.

La garantía de los derechos de las personas implica a menudo la mejora de los servicios, pero también en ocasiones la modificación de la normativa que puede vulnerar derechos o que provoca que las empresas sujetas a un determinado marco legal tengan problemas para aplicar criterios o formas de actuación más respetuosas con los derechos que se les demanda respetar. El Síndic entiende que, en caso de que se den estas circunstancias, hay que actuar en beneficio de los derechos de las personas e impulsar las modificaciones normativas necesarias.

En este nuevo contexto, el Síndic debe supervisar de forma directa las actividades del sector privado que conlleven el ejercicio de obligaciones de servicio público, tal y como le encomienda el artículo 78 del Estatuto de Autonomía de Cataluña en los siguientes términos:

“El Síndic de Greuges tiene la función de proteger y defender los derechos y las libertades reconocidos por la Constitución y el presente Estatuto. A tal fin supervisa la actividad de la Administración de la Generalitat, la de los organismos públicos o privados vinculados o que dependen de la misma, la de las empresas privadas que gestionan servicios públicos o realizan actividades de interés general o universal o actividades equivalentes de forma concertada o indirecta y la de las demás personas con vínculo contractual con la Administración de la Generalitat y con las entidades públicas dependientes de ella. También supervisa la actividad de la Administración local de Cataluña y la de los organismos públicos o privados vinculados o que dependen de la misma.”

De acuerdo con ello, este código se plantea como un nuevo instrumento del Síndic para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios funerarios, de capital importancia.

El Código incluye veinte buenas prácticas que deben aplicar las empresas de servicios funerarios en su relación con las personas que son usuarias de sus servicios. En su elaboración se ha tomado como punto de referencia el Código de Buenas Prácticas de la Administración elaborado en 2009 por el Síndic de Greuges, con los cambios, supresiones y ampliaciones derivadas de su adaptación a unos servicios universales como son los servicios funerarios.

También se pretende que una de las finalidades del Código sea servir de orientación para resolver los conflictos que en ocasiones surgen entre las empresas de servicios funerarios y sus usuarios, conflictos que conviene canalizar hacia la vía arbitral para su resolución. La Unión Europea y el ordenamiento jurídico interno apuestan firmemente por el establecimiento de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos como una vía para el arreglo de diferencias ágil, informal y más económica para la persona usuaria.



## **BUENAS PRÁCTICAS**

### **PRIMERA. EL OBJETO DEL CÓDIGO**

A los efectos de lo establecido en este código, los servicios funerarios engloban las actividades relacionadas con la prestación de servicios funerarios y de tanatorio, de cremación e inhumación de cadáveres, y, en general, todo el resto de servicios propios de la profesión que prestan los profesionales del sector con fundamento en la normativa vigente y en los usos y costumbres de cada lugar.

### **SEGUNDA. EL USUARIO COMO PERSONA TITULAR DE DERECHOS**

Es preciso superar la consideración de la persona como simple usuario de una empresa de servicios funerarios para avanzar hacia la consideración de la persona como titular de derechos subjetivos en relación a un servicio esencial y a un precio asequible.

### **TERCERA. PERSONAL CUALIFICADO Y FORMADO EN DERECHOS**

1. Dado que el ejercicio de la profesión funeraria supone la realización de una actividad con un fuerte contenido ético y que exige disponer de unos conocimientos adecuados, para llevar a cabo la actividad mencionada, las empresas de servicios funerarios deben contar con profesionales plenamente cualificados y respetar en todo momento los derechos y la dignidad de las personas afectadas.

2. Las empresas de servicios funerarios velarán para que todo el personal a su servicio disponga de los conocimientos profesionales adecuados y de formación en los derechos de las personas.

### **CUARTA. PRINCIPIOS DEONTOLÓGICOS**

Son principios fundamentales que regirán las normas de conducta y de actuación de las empresas de servicios funerarios los siguientes:

#### **I. Legalidad**

Las empresas de servicios funerarios deben actuar siempre conforme al ordenamiento jurídico y a las normas que regulen la profesión, teniendo la obligación de estar al corriente de los cambios normativos que afecten al sector.

#### **II. Libre elección**

La libre elección de las empresas de servicios funerarios por la familia o allegados de la persona fallecida que dispongan del poder de decisión para ello es un principio fundamental de la profesión. Las empresas de servicios funerarios deben respetar esta libertad de elección y velar porque la misma sea efectiva en todo momento.

### **III. No discriminación**

En el ámbito de su actuación, las empresas de servicios funerarios deben tratar con la misma consideración a todas las personas fallecidas, sus familiares y allegados, sea cual sea su nacionalidad, su situación socioeconómica o sus convicciones, sin que sea admisible ningún tipo de discriminación.

### **IV. Independencia en la actuación**

Las empresas de servicios funerarios deben actuar siempre con independencia de criterio en el ejercicio de su profesión, aconsejando a las personas de acuerdo con lo más conveniente para sus intereses.

### **V. Integridad**

Las empresas de servicios funerarios deben actuar siempre de forma honesta, veraz y diligente en el desempeño de su profesión, tanto en la prestación de los servicios como en la publicidad que lleven a cabo.

### **VI. Lealtad**

Las empresas de servicios funerarios deben mantener siempre una actitud respetuosa y leal con las personas, actuando con corrección y comprensión y absteniéndose de cualquier intrusión en los asuntos familiares de la persona fallecida.

### **VII. Confidencialidad**

Las empresas de servicios funerarios, como depositarias de las confidencias de las personas, están obligadas a guardar el secreto profesional.

El secreto profesional constituye un deber y un derecho fundamental del profesional de los servicios funerarios que permanece incluso después de haber cesado la prestación de los servicios.

### **VIII. Calidad**

Las empresas de servicios funerarios deben proporcionar servicios de calidad, lo que significa que todos sus medios personales y materiales, así como sus instalaciones, deben cumplir siempre los requisitos establecidos en las disposiciones normativas y proporcionar unos servicios de calidad.

### **IX. Comportamiento ético**

Las empresas de servicios funerarios deben velar porque los profesionales se comporten éticamente en sus relaciones con las personas y se abstengan de cualquier actuación que pueda vulnerar sus derechos y que empañe su reputación y dignidad profesionales.

Las empresas de servicios funerarios implementarán internamente las medidas adecuadas para garantizar dicho comportamiento ético y un servicio de calidad.

#### **QUINTA. RESPETO MUTUO Y COLABORACIÓN ENTRE EMPRESAS**

Los acuerdos de las empresas de servicios funerarios con terceros (sociedades, grupos, entidades aseguradoras, hospitales, residencias geriátricas, etc.) solamente podrán llevarse a cabo si no implican infracción de las normas sobre la competencia, si no sobrecargan costes, garantizan los derechos de las personas, respetan el principio de libre elección del usuario y no infringen las normas deontológicas de la profesión.

#### **SEXTA. EL SECRETO PROFESIONAL**

1. El secreto profesional comprende las confidencias realizadas por las personas usuarias de los servicios funerarios e incluye todo aquello de lo que hayan informado los familiares o allegados del fallecido al profesional funerario, y se extiende a todo lo que éste haya visto, escuchado, conocido, descubierto u oído ocasionalmente con ocasión del ejercicio de su profesión, así como a todos los actos y documentos que el profesional conozca por tal causa.
2. El secreto profesional se extiende a todos los profesionales funerarios y a la propia empresa, así como a sus colaboradores.
3. Sin el consentimiento expreso de la persona usuaria, las conversaciones entre las empresas de servicios funerarios y las personas usuarias de los servicios funerarios no podrán ser registradas por ningún medio.

#### **SÉPTIMA. LIBERTAD DE ELECCIÓN**

1. Los familiares o allegados de la persona fallecida que dispongan del poder de decisión para ello deben poder elegir libremente a la empresa de servicios funerarios que consideren más adecuada, estando ésta obligada a facilitar el ejercicio de ese derecho.
2. En los supuestos en que la designación de las empresas de servicios funerarios se lleve a cabo por autoridades administrativas o judiciales, en el ámbito de sus competencias, estas empresas se atenderán a lo que dispongan las autoridades mencionadas.

#### **OCTAVA. DEBER DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO**

Las empresas de servicios funerarios deberán informar a los familiares o allegados de la persona fallecida que contraten la prestación de los servicios del alcance, contenido y coste de los mismos, teniendo en cuenta las limitaciones económicas expresadas por las personas. Dicha información se entregará por escrito, será siempre veraz y lo más completa posible en esas circunstancias e incluirá el precio final, con los impuestos incluidos.

## **NOVENA. DERECHOS DE LAS PERSONAS**

1. Las empresas de servicios funerarios deberán respetar en todo momento los derechos que la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores otorga a los usuarios de los servicios funerarios y, previamente, informar por escrito a los familiares o allegados de la persona fallecida.

2. Con este fin, debe informar a las personas, de forma obligatoria, sobre los siguientes puntos:

1. Sobre el derecho a recibir por escrito un presupuesto previo de los servicios que tengan interés en contratar y a conocer, previamente, las formas y modos de pago establecidos para los servicios que deseen contratar.

2. Sobre el derecho a disponer de un catálogo de productos y servicios prestados directamente por la empresa funeraria, o prestados por terceros, en el que conste la descripción y, en su caso, la fotografía del producto o servicio, con la tarifa o precio aplicable al mismo.

3. Sobre el derecho que les asiste de que les sea facilitada una factura de los servicios contratados que cumpla con los requisitos legalmente establecidos para dicho documento.

4. Sobre el derecho que les asiste de exigir, en cualquier momento, una hoja de reclamación y, en su caso, de formular una reclamación.

3. Cuando la empresa de servicios funerarios ofrezca, además, la prestación de servicios de cementerio, inhumación o cremación, los derechos anteriormente enumerados se extenderán también a esta clase de productos o servicios.

## **DÉCIMA. CUSTODIA DE EFECTOS PERSONALES**

Bajo ningún pretexto, ni siquiera el impago de facturas, podrá retenerse por la empresa de servicios funerarios objeto, efecto o documento alguno de la persona fallecida.

## **UNDÉCIMA. RESPETO POR EL CUERPO HUMANO**

En la preparación y acondicionamiento del cuerpo de la persona fallecida, el profesional de servicios funerarios deberá mostrar respeto y cuidado.

## **DECIMOSEGUNDA. PRESERVACIÓN DE LA SALUD PÚBLICA**

Todas las empresas de servicios funerarios forman parte del sistema de salud pública, por lo que el cumplimiento de la normativa de salud pública es una responsabilidad que atañe a todas ellas.

## **DECIMOTERCERA. DONACIONES DE ÓRGANOS O DE TEJIDOS**

1. Las empresas de servicios funerarios deben impulsar y apoyar, en todo momento,

los deseos de los familiares que desean autorizar la extracción y donación de órganos o tejidos, siempre y cuando tales órganos y tejidos sean clínicamente aceptables y resulten viables para la finalidad con que se donan, y en los casos en que las familias decidan donar los cuerpos para fines de estudio e investigación, si los mismos son clínicamente aceptables y resultan viables para la finalidad con que se donan.

2. Las empresas de servicios funerarios informarán también a las familias o allegados de la existencia, en su caso, de las ayudas económicas al sepelio que pueda ofrecer cualquier administración pública u organización pública o privada.

#### **DECIMOCUARTA. RESPETO A LAS CONVICCIONES RELIGIOSAS**

La ceremonia del entierro está íntimamente ligada a las convicciones religiosas de la persona, por lo que las empresas de servicios funerarios respetarán escrupulosamente los usos y costumbres relacionados con el luto de los distintos credos y religiones, facilitando las prácticas religiosas de los familiares con arreglo a sus creencias y rituales, también en los supuestos en que los familiares o allegados de la persona fallecida deseen celebrar una ceremonia laica.

#### **DECIMOQUINTA. INHUMACIÓN O CREMACIÓN**

El deber de información a las personas incluye que las empresas de servicios funerarios informen, de forma clara y completa a los familiares y allegados de la persona fallecida, acerca de las cuestiones relacionadas con la inhumación del cadáver en un cementerio, o con la cremación del cadáver en un horno de cremación, incluyendo los aspectos relacionados con el coste de uno y otro servicio.

#### **DECIMOSEXTA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Las empresas de servicios funerarios deben ajustar sus actuaciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, garantizando los derechos de las personas que en la misma se regulan.

#### **DECIMOSÉPTIMA. ACTUACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Es obligación de las empresas de servicios funerarios, junto con las Administraciones Públicas, contribuir a la diligente tramitación de los procedimientos y encargos encomendados por las personas que han contratado sus servicios.

#### **DECIMOCTAVA. PRECIOS**

Las empresas de servicios funerarios atenderán las obligaciones de prestación de los servicios funerarios que determinen las administraciones públicas de acuerdo con lo previsto en las ordenanzas municipales u otras normas en relación a las personas sin recursos, a las que deberá prestarse un servicio funerario digno.

### **DECIMONOVENA. PUBLICIDAD DE LOS PRECIOS**

Los precios aplicados por la empresa de servicios funerarios vendrán establecidos de forma clara, precisa, comprensible y actualizada, debiendo constar tales precios o tarifas en su página web y en tablón de anuncios o similar, colocado en su establecimiento, a disposición de las personas y en lugar de fácil acceso.

La empresa de servicios funerarios debe hacer el máximo esfuerzo posible para simplificar el proceso de contratación del servicio y facilitar un presupuesto claro y cerrado.

De acuerdo con la normativa de defensa de los consumidores, los precios publicados son vinculantes, y así debe hacerse constar en todos los soportes y medios en los que se anuncien.

### **VIGÉSIMA. PUBLICIDAD**

Si la empresa de servicios funerarios decide hacer publicidad, ésta debe consistir en información objetiva, veraz y, sobre todo, digna, tanto en el contenido como en el medio o soporte utilizado.



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

