



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
CEMENTERIO MUNICIPAL "SAN JOSÉ"

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1 ÁREA.....	3
1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PINCIPAL	3
2. MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	3
2.1 MISIÓN.....	3
2.2 COMPETENCIAS.....	3
2.3 VALORES.....	4
3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.	4
4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
5. RELACIÓN NORMATIVA	5
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	5
7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	6
8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	6
10. UNIDAD RESPONSABLE	7

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Servicios Generales – Hacienda Local

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

En el Cementerio Municipal "San José" de Pamplona, cuya gestión directa corresponde al Ayuntamiento de Pamplona, como propietario del mismo, se lleva a cabo la prestación de los siguientes servicios:

- Administración y mantenimiento del recinto, cuidando su seguridad, limpieza y acondicionamiento, y garantizando el buen orden del servicio.
- Distribución y concesión de parcelas y sepulturas.
- Reconocimiento de los derechos funerarios de cualquier clase, su modificación y declaración de caducidad.
- Inhumación, exhumación, reinhumación, traslado y cremación de cadáveres y restos cadavéricos de acuerdo con las normas de policía sanitaria mortuoria.
- Destrucción, mediante los dispositivos destinados al efecto, de los féretros, ropas, hábitos, sudarios y otros objetos, que sin ser restos humanos, procedan de la evacuación y limpieza de sepulturas.
- Construcción y distribución de sepulturas en cantidad suficiente para atender las necesidades de los vecinos/as del municipio.
- Disposición de las instalaciones y servicios exigidos por la legislación vigente.
- El Cementerio dispondrá de un Registro de sepulturas y servicios que se presten en el mismo adoptándose las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos y eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizados.

Todos estos servicios están tarifados según tasas municipales aprobadas anualmente y publicados en el Boletín Oficial de Navarra, conforme a la normativa de ordenanzas fiscales y de precios públicos del Ayuntamiento de Pamplona.

2. MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

Inhumación y cremación de cadáveres y restos cadavéricos, así como exhumaciones y reinhumaciones en las debidas condiciones higiénico-sanitarias, de respeto e higiene, el mantenimiento del recinto en las condiciones de estética, limpieza y conservación necesarias y la atención de las diferentes solicitudes de información, trámites administrativos o de otro tipo, por parte de los ciudadanos.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Servicios Generales - Hacienda son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

2.3 VALORES

- Comportamiento ético y responsable: el equipo humano presta los servicios con profesionalidad, garantizando la confidencialidad, corrección, respeto a todas las personas y manteniendo una imagen acorde con el servicio.

3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
SERVICIOS DEL CEMENTERIO		
Inhumación de cadáveres	Atender todas las solicitudes en el día solicitado	% mensual de inhumaciones realizadas en plazo (en el día solicitado) sobre el total de inhumaciones realizadas
Cremación de cadáveres y restos	Atender todas las solicitudes en un plazo máximo de 24 horas desde el depósito	% mensual de cremaciones de cadáveres y restos realizadas en un plazo igual o inferior a 24 horas desde su depósito sobre el total de realizadas
Exhumación y reinhumación de restos	Atender todas las solicitudes en el día señalado	% mensual de exhumaciones de restos realizadas en plazo (en el día señalado) sobre el total de realizadas % mensual de reinhumaciones de restos realizadas en plazo (en el día señalado) sobre el total de realizadas
Disposición de unidades de enterramiento en sus distintas formas	Disponer en todo momento de, al menos, 75 nichos libres, 4 sepulturas de tierra y 20 columbarios	Nº de nichos, sepulturas de tierra y columbarios disponibles mensualmente
TAREAS DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL CEMENTERIO		
Limpieza del recinto	Recoger semanalmente los cubos de basura y limpiar el recinto quincenalmente	Nº de recogidas de cubos de basuras mensuales Nº de limpiezas del recinto con barredora mensuales
Mantenimiento de las zonas ajardinadas	Realizar seis cortes de hierba anuales	Nº de cortes de hierba anuales
Mantenimiento de edificios	Limpiar el tejado del edificio crematorio y las paredes del recinto una vez al año	Nº de limpiezas del tejado del edificio crematorio y de las paredes del recinto anuales

CARTA DE SERVICIOS CEMENTERIO MUNICIPAL "SAN JOSÉ"

Año 2014

Mantenimiento de instalaciones - crematorio	Revisar anualmente los quemadores de los hornos crematorios y renovar trianualmente el recubrimiento refractario de los hornos crematorios	Nº de revisiones de los quemadores del horno crematorio anuales Nº de renovaciones del refractario de los hornos crematorios anuales
Mantenimiento de maquinaria	Revisar y engrasar la maquinaria semestralmente	Nº de revisiones y engrase anuales

4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Servicios Generales es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Seguimiento mensual de la evolución de los indicadores.
- Reuniones de seguimiento semestrales, en aquellos casos que el seguimiento mensual lo requiera.
- Auditorias Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5. RELACIÓN NORMATIVA

- Reglamento de Sanidad Mortuoria Decreto Foral 297/2001, de 15 de octubre (BON Num. 143).
- Disposiciones de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Ordenanza reguladora del Cementerio Municipal San José de Pamplona (BON Num. 74 - 19/06/2000).
- Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por prestación de servicios del Cementerio Municipal "San José" – Ordenanza número 15.
- Norma reguladora de precios públicos de venta en el Cementerio Municipal "San José" de urnas cinerarias y conjunto porta-urna y lápida de columbario cinerario. Norma número 11.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 1 mes. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.







9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Área de Servicios Generales - Hacienda Local del Ayuntamiento de Pamplona		
Dirección	Plaza Consistorial s/n, 1º planta - 31001 Pamplona	
Horario	Presencial	De lunes a viernes de 08:30 h. a 14:30 h.

CARTA DE SERVICIOS CEMENTERIO MUNICIPAL "SAN JOSÉ"

Año 2014



	Telefónico  010 (Pamplona)  948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	 948 420 205  948 420 206
	Fax de Oficinas	 948 420 218
	Correo electrónico	 pamplona@pamplona.es
	Página web	 http://www.pamplona.es

Cementerio Municipal "San José"		
Dirección	Carretera Cementerio s/n, planta baja - 31011 Pamplona	
Horario	Presencial	RECINTO: Del 3 de noviembre al 31 de marzo: de 08:00 h. a 18:00 h. Del 1 de abril al 2 de noviembre: de 08:00 h. a 19:00 h. NAVIDAD: 25 de diciembre y 1 de enero de 08:00 h. a 13:00 h. OFICINA (atención al público): De lunes a viernes de 08:00 h. a 14:00 h., exceptuando festivos.
	Telefónico  010 (Pamplona)  948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	 948 420 998
	Fax de Oficinas	 948 420 999
	Correo electrónico	 cementerio@pamplona.es
	Página web	 http://www.pamplona.es

10. UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Servicios Generales - Hacienda Local del Ayuntamiento de Pamplona

Plaza Consistorial s/n, 1º planta - 31001 Pamplona

 948 420 205, 948 420 206  948 420 218

 pamplona@pamplona.es,  <http://www.pamplona.es>