

CEMENTERIO DE SAN CRISTÓBAL

Carta de Servicios



ARRASATEKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN





Presentación

Estimadas y estimados arrasatearras:

Me complace presentaros esta Carta de Servicios de nuestro ayuntamiento. Las Cartas de Servicios son documentos a través de los que las unidades y órganos administrativos y otras organizaciones informan públicamente a la ciudadanía sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación. La que tenéis en vuestras manos es, precisamente, la Carta de Servicios del cementerio de San Cristóbal y pretende facilitaros el ejercicio efectivo de vuestros derechos, fomentando la cultura de la calidad, y haciendo explícita la responsabilidad de la gestión municipal ante la ciudadanía en la prestación eficiente de los servicios y a la hora de informar.

Aquí, además de información útil (horarios, teléfono, dirección, etc.), podréis hallar una relación detallada de los principales servicios prestados, así como los compromisos de calidad adquiridos y los indicadores de seguimiento y actividad establecidos. Es mi deseo que esta carta sirva, por tanto, para cumplir el objetivo previsto y que no es otro que mejorar la calidad de los servicios públicos que presta este ayuntamiento.

Atentamente,

Fdo: LA ALCALDESA
Arrasate, septiembre de 2018

Misión

El cementerio de San Cristóbal es el actual cementerio general del municipio desde el año 1994.

Fue construido bajo proyecto del arquitecto Javier Unzurrunzaga en lo alto de una loma próxima al centro urbano de la localidad.

El Ayuntamiento de Arrasate se encarga de su gestión, y al mismo tiempo ofrece a las ciudadanas y a los ciudadanos la posibilidad de realizar los trámites para solicitar los diferentes servicios:

Tanatorio para velar cadáveres, servicio de cremación, enterramiento de cadáveres y restos funerarios, y exhumación de restos; todo ello, en las debidas condiciones higiénico-sanitarias.

El mantenimiento, la limpieza y la conservación del cementerio también están a cargo del ayuntamiento.

Todos los servicios del cementerio se realizan con profesionalidad por parte de los trabajadores, mostrando una actitud ética y de respeto hacia las personas usuarias.

Datos generales para contactar con nosotras y nosotros



INFORMACIÓN



1 OBRAS, SERVICIOS, MANTENIMIENTO Y BARRIOS

Unidad responsable



943 25 20 06



zerbitzuak@arrasate.eus



9:00-15:00

2 BAZ

Información y trámites

HORARIO ESPECIAL:

8:30-11:30

- Enterramientos
- Cremaciones
- Celebración de funerales en espacios públicos

Por motivos de preparación, los arriba mencionados sólo se podrán solicitar en ese horario.



De forma presencial:

Arano eta Garcia maisu-maistrak 8
20500 Arrasate



943 25 20 00



baz@arrasate.eus



De lunes a viernes: 8:30-19:00

Sábados: 9:00-13:00

Agosto, de lunes a viernes: 8:30-14:00

3 CEMENTERIO DE SAN CRISTÓBAL

Horario de
atención al público:

De lunes a viernes:

12:00-13:00



Dirección:

Jose Luis Iñarra pasealekua 39
20500 Arrasate



Horario de visita: 8:00-20:00



943 79 95 21

696 49 91 61

616 52 16 98



sankristobal@arrasate.eus



SERVICIOS PRESTADOS

GESTIÓN DE LAS CONCESIONES

- Adjudicación y renovación de las concesiones de panteones y osarios
- Cambio de titularidad en las concesiones de panteones y osarios
- Cesión de 10 años de uso de nichos
- Envío de certificados de titularidad de las concesiones

USO DEL TANATORIO

- En el cementerio de San Cristóbal

CELEBRACIÓN DE FUNERALES EN ESPACIOS PÚBLICOS

- Con carácter general y dentro del municipio de Arrasate estas celebraciones se realizarán: en el cementerio de San Cristóbal y en el parque Aldai
 - › De Lunes a viernes: 18:00-20:00
 - › Sábados: 12:00-14:00

ENTERRAMIENTO DE CADÁVERES, RESTOS Y CENIZAS

- En el cementerio de San Cristóbal:
 - › En panteones: cadáveres, restos y cenizas
 - › En nichos: cadáveres
 - › En osarios: cadáveres y cenizas
- En cementerios de barrios rurales:
 - › En Garagartza, Bedoña y Udala: cadáveres
 - › En Gesalibar: cadáveres, restos y cenizas

CREMACIÓN

- 3 incineraciones máximo en días laborales
- 2 incineraciones máximo los sábados

EXHUMACIÓN

- Programada
- No programada



COMPROMISOS DE CALIDAD



NOS COMPROMETEMOS A...

CÓMO LO MEDIMOS...

1	Enviar al titular el contrato de las nuevas concesiones de panteones y osarios, en el plazo máximo de 45 días hábiles desde la entrega de la documentación necesaria por parte del solicitante.	Porcentaje de contratos enviados en plazo.
2	Garantizar el servicio de incineración, aun cuando se puedan dar problemas técnicos o de otro tipo en el horno incinerador.	Número de incineraciones realizadas.
3	Notificar las exhumaciones programadas mediante escrito a familiares o personas allegadas, siempre que tengamos los datos necesarios para ello.	Número de notificaciones enviadas.
4	Responder los avisos, quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles.	Porcentaje de avisos, quejas o sugerencias respondidas en plazo.
5	Cumplir con el horario establecido en los servicios de inhumación y cremación.	No recibir quejas sobre ello, y el grado de satisfacción que las personas usuarias muestran en la encuesta en lo que respecta a la puntualidad.
6	Que el trato por parte de los trabajadores y las trabajadoras del servicio sea respetuoso y digno con las personas usuarias.	El grado de satisfacción de las personas usuarias en la pregunta correspondiente al trato recibido, y que no presenten quejas sobre ello.



NOS COMPROMETEMOS A...

CÓMO LO MEDIMOS...

7 Garantizar el buen mantenimiento de las instalaciones y mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza.

No recibir quejas sobre este aspecto, y el grado de satisfacción que muestran las personas usuarias en la encuesta periódica.

8 Nos encargaremos del mantenimiento de los jardines y de los espacios verdes.

No recibir quejas por parte de las personas usuarias, y el grado de satisfacción que reflejan en la encuesta sobre este punto.

Formas de comunicación del CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS



Anualmente publicaremos en la página web del ayuntamiento el grado de cumplimiento de los compromisos; y si alguno de ellos no se cumple, analizaremos el motivo y tomaremos las medidas necesarias para que no vuelva a suceder.



Derechos y obligaciones de las **PERSONAS USUARIAS**



Los derechos y obligaciones que tienen las personas usuarias en relación con el servicio, se pueden consultar en el reglamento interno del cementerio de San Cristóbal.



Normativa

LEGAL APLICABLE



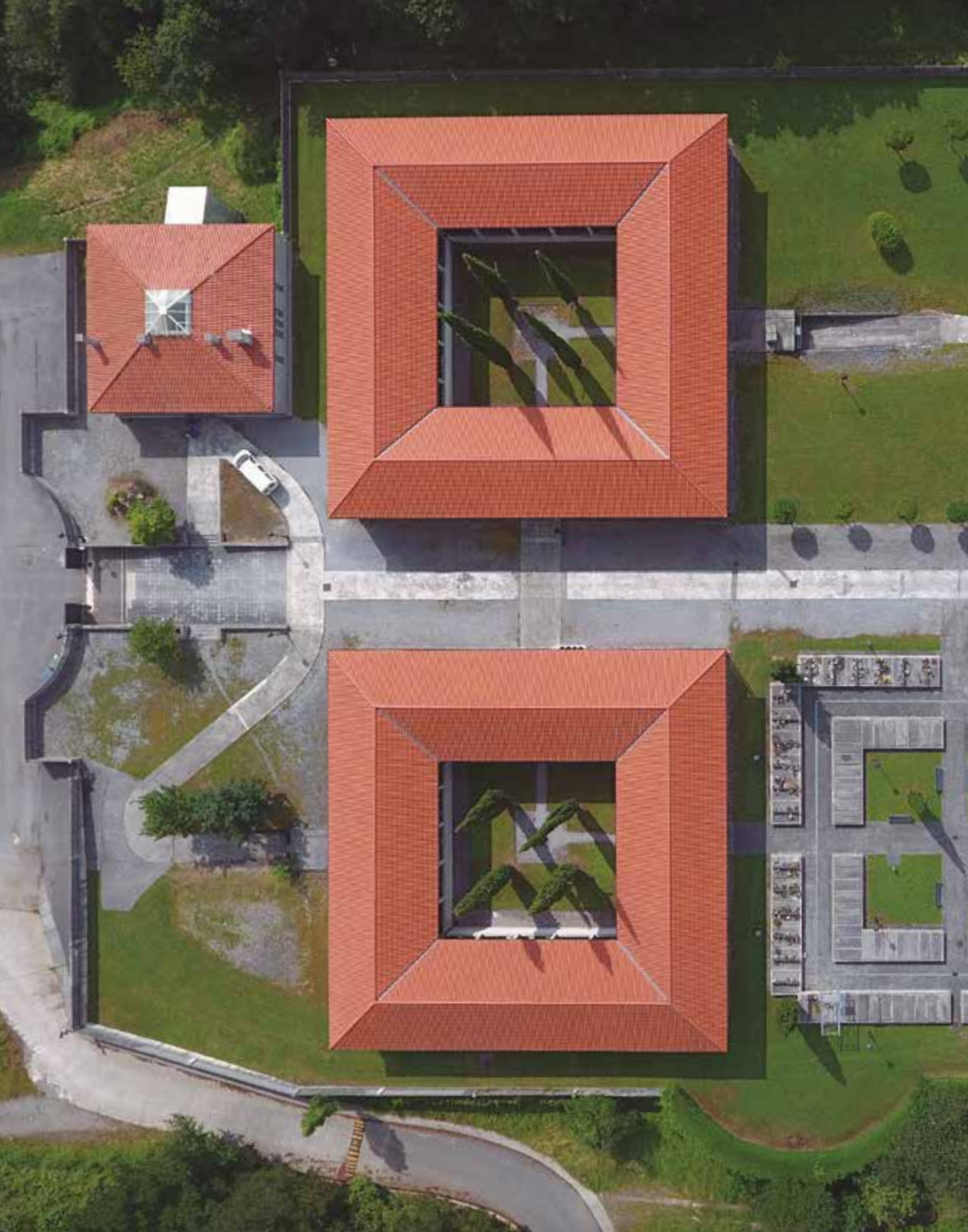
- › Decreto 2263/1974, de 20 de julio por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- › Decreto 202/2004, de 19 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de sanidad mortuoria de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- › Reglamento interno del cementerio de San Cristóbal.
- › Ordenanza municipal reguladora para la autorización y celebración de funerales en espacios públicos.
- › Ordenanzas fiscales.

Vigencia

DE LA CARTA



Esta Carta de Servicios se revisará en el plazo de 2 años. Aun así, si antes de finalizar ese plazo se dieran cambios significativos en los servicios, en la gestión de los mismos, o en las necesidades de las personas usuarias, la carta se revisará y actualizará.



¿CÓMO PARTICIPAR?

¿CÓMO AYUDARNOS A MEJORAR?



Avisos, quejas y sugerencias.

Todas las personas usuarias pueden hacernos llegar avisos, quejas o sugerencias en relación con nuestros servicios.

1 Directamente con el área responsable:


 943 25 20 06

 zerbitzuak@arrasate.eus
sankristobal@arrasate.eus

2 En el BAZ o enviando una carta:

 Arano eta Garcia maisu-maistrak 8
20500 Arrasate

3 Mediante la página web del ayuntamiento:

 943 25 20 00

 baz@arrasate.eus

4 Utilizando los servicios de Whatsapp / Telegram:



 688 73 24 63

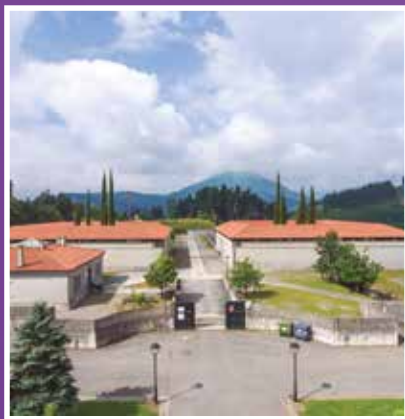
Tendremos en cuenta los avisos, las quejas o sugerencias que nos lleguen, y las responderemos en el plazo de 20 días hábiles.



¿CÓMO PARTICIPAR?

Queremos conocer las necesidades y las opiniones de las ciudadanas y de los ciudadanos para asegurar la calidad de los servicios que ofrece el cementerio municipal, y para continuar trabajando con la cultura de mejora continua. Para ello, el ayuntamiento realizará encuestas periódicas y personales a un número de ciudadanos y ciudadanas que hayan solicitado nuestros servicios. Animamos a participar en la encuesta a todas las personas con las que nos pongamos en contacto.

Cementerio ubicación



Dirección:

Luis Iñarra pasealekua 39
20500 Arrasate



Horario de visita: 8:00-20:00



943 79 95 21
696 49 91 61
616 52 16 98



sankristobal@arrasate.eus



43.070590, -2.492303