Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS
CEMENTERIO MUNICIPAL NTRA. SRA. DE LA MERCED

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN

ÁREA: Infraestructura (Cementerio)

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En el Cementerio Municipal Ntra. Sra. de la Merced, cuya gestión directa corresponde al Ayuntamiento de Jerez, como propietario del mismo, se lleva a cabo la prestación de los siguientes servicios:

- Administración y mantenimiento del recinto, cuidando su limpieza y acondicionamiento y garantizando el buen orden del servicio.
- Distribución y concesión de sepulturas y nichos.
- Reconocimiento de los derechos funerarios de cualquier clase, su modificación y declaración de caducidad de la unidad de enterramiento.
- Inhumación, exhumación, reinhumación, reducciones y traslados de cadáveres y restos cada véricos de acuerdo con las normas de policía sanitaria mortuoria.
- Destrucción, mediante los dispositivos destinados al efecto, de los féretros, ropas, sudarios y otros objetos, que sin ser restos humanos, procedan de la evacuación y limpieza de sepulturas y nichos.
- Distribución de sepulturas y nichos en cantidad suficiente para atender las necesidades de los habitantes 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 publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia, conforme a la normativa de ordenanzas fiscales y de precios públicos del Ayuntamiento de Jerez.

MISIÓN Y COMPETENCIAS

A) MISIÓN

Inhumación de cadáveres y restos cadavéricos, así como exhumaciones y reinhumaciones en las debidas condiciones higiénico-sanitarias, el mantenimiento del recinto en 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.

B) COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Infraestructura (Cementerio) son las recogidas en el Reglamento del Servicio Municipal del Cementerio Ntra. Sra. de la Merced de Junio de 1991 (en proceso de actualización).

C) 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.

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 el día solicitado sobre el total de inhumaciones
Exhumación y reinhumación de restos	Atender todas las solicitudes en el día señalado	% mensual de exhumaciones de restos realizados en el día solicitado sobre el total de realizadas. % mensual de reinhumaciones de restos realizadas en el día solicitado sobre el total de realizadas
Disposición de unidades de enterramiento en sus distintas formas	Disponer en todo momento de suficientes unidades libres	Número de nichos, sepulturas y columbarios disponibles mensualmente
TAREAS DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL CEMENTERIO		
Limpieza del recinto	Vaciado de papeleras en el contenedor y limpiar el recinto semanalmente	Nº de recogidas de papeleras semanales Nº de limpiezas del recinto con barredora semanales
Mantenimiento de las zonas ajardinadas	Corte de hierbas y setos con cortasetos y cortacésped	Número cortes de hierbas anuales
Mantenimiento de maquinarias	Revisar toda la maquinaria con regularidad para evitar averías	Número de revisiones anuales en el taller mecánico

NORMATIVA REGULADORA

- Reglamento de Sanidad Mortuoria Decreto 95/2001, de 3 de abril (BOJA núm. 50).
- Disposiciones de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Reglamento del Servicio Municipal del Cementerio Ntra. Sra. de la Merced de Junio de 1991 (en proceso de actualización).
- Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por prestación de servicios del Cementerio Municipal.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

- Buzón de sugerencias de los ciudadanos para que puedan aportar datos para los distintos servicios que se prestan.
- Sistema para formular una queja o reclamación a través del teléfono 010 o a través de la página web www.jerez.es o, presencialmente, en la Oficina de Atención al Ciudadano en horario de atención al público.

3. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Jerez pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de avisos, quejas y sugerencias a los distintos servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General Oficina de Atención al Ciudadano
Telefónico	956 149 324
Telemática	Buzón de sugerencias ubicado en la página web del Ayuntamiento de Jerez www.neg.cementerio@aytojerez.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas de remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido.

4. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Área de Infraestructura (Cementerio) del Ayuntamiento de Jerez

- Dirección: Oficina de Atención al Ciudadano
  C/Consistorio s/n
  11403 Jerez de la Frontera
- Horario: de lunes a viernes de 08:30 a 14:00
- Teléfono oficinas: 956 149 324
  Fax oficinas: 956 149 363

  Correo electrónico: www.jerez.es

Cementerio Municipal Ntra. Sra. de la Merced

- Dirección: Carretera de Cortes km. 4
  Jerez de la Frontera
- Horario: de lunes a viernes de 08:00 a 20:00
- Teléfono 956 149 129

UNIDAD RESPONSABLE

Área de Infraestructura del Ayuntamiento de Jerez.
Avda. Medina Sidonia s/n.

Teléfono 956149850
Fax 956149853