

# CARTA DE SERVICIOS

## CEMENTERIOS

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







## Índice

<b>1. Identificación .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Misión y valores .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Oferta de servicios y requisitos para solicitarlos .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Compromisos de calidad .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Canales de participación .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa específica del servicio .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Derechos y deberes de la ciudadanía .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimientos de cuentas .....</b>	<b>10</b>



## 1. Identificación

Nombre del Servicio	Cementerio municipal. Servicios Urbanos
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
Equipo responsable	Esteve Serret i Escudé, responsable de la empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL concesiones@cons-te.com  Rafael Vela Giménez, responsable de Servicios Urbanos velagr@gramenet.cat  Miquel Roig Roch Director de Servicios Territoriales y Vivienda
Dirección	Carretera de la Roca S/N (Cementerio), Km. 4,65
Cómo llegar	TUSGSAL: autobús B:18 L9 Metro. Parada CAM ZAM
Horario	-Presencial: de lunes a domingo, de 8 a 18h. -Horarios especiales una semana antes de la festividad de Todos los Santos.
Teléfono	-Cementerio: 934 685 395 / 934 685 396 -Para emergencias pueden llamar a cualquiera de las funerarias que operan en Santa Coloma en la Policía Local.
Web / dirección electrónica	www.cementirisantacoloma.com eserret@cons-te.com

## 2. Misión y valores

La misión es garantizar unos servicios funerarios de calidad, prestados por un equipo humano próximo, con sensibilidad y respeto hacia los usuarios y usuarias del cementerio, para que los difíciles momentos por los que pasan los vivan con serenidad y bienestar.

Los valores son el respeto, la profesionalidad, la experiencia, la disposición hacia las personas usuarias, la ética y la responsabilidad.



### 3.Oferta de servicios y requisitos para solicitarlos

Los servicios funerarios se ofrecen con la intervención de los siguientes agentes responsables:

#### 3.1. Servicios Urbanos del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet

Este Servicio municipal es el encargado de las siguientes funciones:

- Contractar la empresa externa encargada de gestionar el cementerio y velar por el cumplimiento de las condiciones del contrato.
- Elaborar planes directores para dar continuidad de futuro al servicio del cementerio.
- Aprobar el Reglamento de los servicios funerarios.
- Aprobar el Reglamento del cementerio.

Destinatarios/as	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	el A través de los diferentes canales de contacto con los Servicios Urbanos del Ayuntamiento, ubicados en la Plaza Olimpo, 3. Horario de atención al público de 9 a 14 h, tel. 934 624 000. Correo electrónico: velagr@gramenet.cat.

#### 3.2. Empresa Cons-te, Concessions Administratives, SL

Esta empresa ha sido contratada por el Ayuntamiento para gestionar el cementerio municipal. Los servicios que ofrece son los siguientes:

- Gestión y concesión de sepulturas:
  - adjudicación
  - renovación de concesiones
  - cambio de titularidad
  - designación de beneficiarios de concesiones
  - duplicados
  - renunciaciones
  - retrocesiones de sepulturas
- Autorizaciones y licencias:
  - entrada y salida de elementos decorativos en el recinto, etc.
- Consulta y búsqueda de personas difuntas
- Atención, acompañamiento y orientación:
  - asesoramiento en la comercialización de urnas
  - relicarios, mármoles y otros complementos
  - jardinería y limpieza de sepulturas a petición de las personas interesadas
  - arreglo y rehabilitación de sepulturas
  - despedidas en oratorio
- Entierro de cadáveres
  - nichos



- tumbas
- mausoleos
- panteones
  
- Entierro de cenizas
  - columbarios
  - en la propia sepultura
  
- Cremación de cadáveres y restos
  
- Exhumación de cadáveres y restos
  - Reducción de restos a petición familiar
  - Exhumación de oficio y/o por orden judicial
  - Venta de cajas de zinc, bolsas de restos y arcas de exhumación.
  
- Conservación, mantenimiento y limpieza del cementerio
  
- Guardia, custodia y mantenimiento de las instalaciones
  
- Oratorio

Todos estos servicios se ofrecen según las tarifas aprobadas por el Ayuntamiento (ver la web municipal).

Destinatarios/as	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	A través de los diferentes canales de contacto del cementerio municipal.

### 3.3. Empresas funerarias que operan en Santa Coloma de Gramenet

El Ayuntamiento dispone de un registro de las empresas funerarias que operan en Santa Coloma de Gramenet. Son empresas privadas que la ciudadanía puede contratar libremente en función de la oferta comercial. Cada empresa ofrece, en mayor o menor medida, los siguientes servicios en base a sus precios y tarifas comerciales:

- Información y asesoramiento
- Tramitación de certificados de defunción
- Contratación de productos y servicios
- Recogida, preparación i acondicionamiento sanitario de la persona difunta.
- Traslado de la persona difunta al destino escogido por la familia como domicilio mortuorio.
- Obtención de los permisos y las autorizaciones necesarias
- Organización y realización del entierro o incineración

Destinatarios/as	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	Es necesario contactar con las diferentes funerarias que operan en la ciudad. Pueden consultar el registro de



funerarias en la web municipal.

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p><b>Realizar los trámites administrativos necesarios para entregar la documentación a las personas usuarias, como máximo, 4 meses después de la inhumación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>	4 meses y 15 días	4 meses	*	*
2	<p><b>Dar respuesta a las quejas en un tiempo máximo de 30 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016, con un objetivo anual de 15 días.</li><li>▪ Modificado a 30 días el objetivo en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018.</li></ul>	30 días	40 días	*	*

Completo Incompleto No evaluado

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se alcanzan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

#### 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar situaciones similares.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento





## 6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales i/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales

## 7. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Las quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos se deberán dirigir a la entidad prestadora del servicio correspondiente, ya sean los Servicios Urbanos, la Empresa Cons-te SL y/o las diferentes funerarias privadas.

En cualquier caso, el Ayuntamiento, para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, se ha dotado de los siguientes canales de contacto preferentes:

- Las oficinas ubicadas al cementerio.
- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos. Disponible en la web municipal.
- Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada a la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

## 8. Normativa específica del servicio

- Ley estatal de policía sanitaria mortuoria.
- Ley de 8 de junio de 1995, reguladora del registre civil.
- Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del código penal.
- Reglamento municipal de cementerios.



- Ordenanza fiscal 8.

## **9.Derechos y deberes de la ciudadanía**

### **9.1 Derechos**

- Acceder libremente y hacer uso de las instalaciones durante el horario de apertura del cementerio (lavabos, mobiliario, máquinas de venta automática...), siempre respetando los servicios diarios.
- Acceder a la sepultura para limpiarla y/o ornamentarla.
- Realizar trámites administrativos a la oficina del tanatorio.
- Manifiestar las incidencias y/o sugerencias para registrarlas y atender las personas con corrección y diligencia por parte del personal del cementerio.

### **9.2 Responsabilidades**

- La persona usuaria tiene en todo momento la obligación de respetar el rito y costumbres del resto de personas usuarias del servicio.
- La persona usuaria ha de colaborar con el mantenimiento de la integridad del recinto y las sepulturas, así como de la limpieza.
- Utilizar la titularidad de las concesiones de acuerdo con el que manifiesta el contrato de concesión vinculante y según el que dispone la Ley de policía sanitaria mortuoria.

## **10.Sistema de aprobación, actualización y rendimientos de cuentas**

### **10.1 Aprobación**

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2)Periodo de información pública, 3)Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### **10.2 Actualización**

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.



Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1)La oferta de servicios, 2)Los compromisos, indicadores y objetivos, 3)Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

### 10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe/a del departamento de los Servicios Urbanos será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1ª Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Nueva redacción más completa y esclarecedora	Decreto nº 7041, de 20 de julio de 2018	
2	Apartado nº 10	Pleno 22/07/ 2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
3	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria en **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**