



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

# CEMENTERIO MUNICIPAL

## CARTA DE SERVICIOS

Las cartas de servicios son los documentos que utilizamos en el Ayuntamiento de Archena para comunicar nuestros servicios y compromisos con las personas que viven, visitan o trabajan en la ciudad, y responder a sus necesidades y expectativas. En esta carta definiremos los compromisos que tiene el Ayuntamiento de Archena en la prestación del servicio de cementerio municipal.

La misión del Cementerio Municipal es gestionar los servicios funerarios propios del cementerio y que son competencia del Ayuntamiento de Archena. Para ello trabajamos en la mejora continua de nuestros servicios buscando el bien público y la satisfacción de las personas usuarias y las de nuestra organización.

Realizamos el tratamiento sanitario a cadáveres, restos cadavéricos, y restos humanos para atender las necesidades de los ciudadanos de Archena, de sus allegados y familiares.

Además, nos responsabilizamos de la administración, gestión, explotación, mantenimiento y conservación del Cementerio Municipal.

Queremos ofrecer a la ciudadanía unos servicios de calidad, garantizando la normativa y reglamentos de sanidad mortuoria, e informando y orientando a la ciudadanía y empresas funerarias de los servicios a su alcance, de una forma cercana y respetuosa.

Nuestro trabajo diario se basa en los siguientes valores:

- Honestidad: comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- Igualdad: Trato igual, sin distinción alguna.

**AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)  
[www.archena.es](http://www.archena.es) • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



## AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

- Confidencialidad: garantizar el acceso a la información sólo a las personas autorizadas.
- Legalidad: prestar los servicios respetando las leyes, normas y reglamentos en vigor.
- Respeto a la intimidad: garantizar la esfera de intimidad de cada persona, familiar o allegado a un fallecido.

### Responsables:

- Responsable política: María del Carmen Alcolea García
- Responsable administrativo: Francisco Marco Carrillo
- Conserjes / Enterradores: Basilio Moreno Lorente  
Pascual Sáez Espinosa

### Otros datos:

- Cementerio Municipal:
  - Teléfono: 968 67 47 66
  - Dirección: Camino del Cementerio, s/n
- Horario apertura del cementerio:
  - Meses de enero, febrero, marzo, octubre, noviembre y diciembre: de 8:00 a 18:00
  - Meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre: de 8:00 a 19:00
- Oficina:
  - Teléfono: 968 67 00 00

### AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

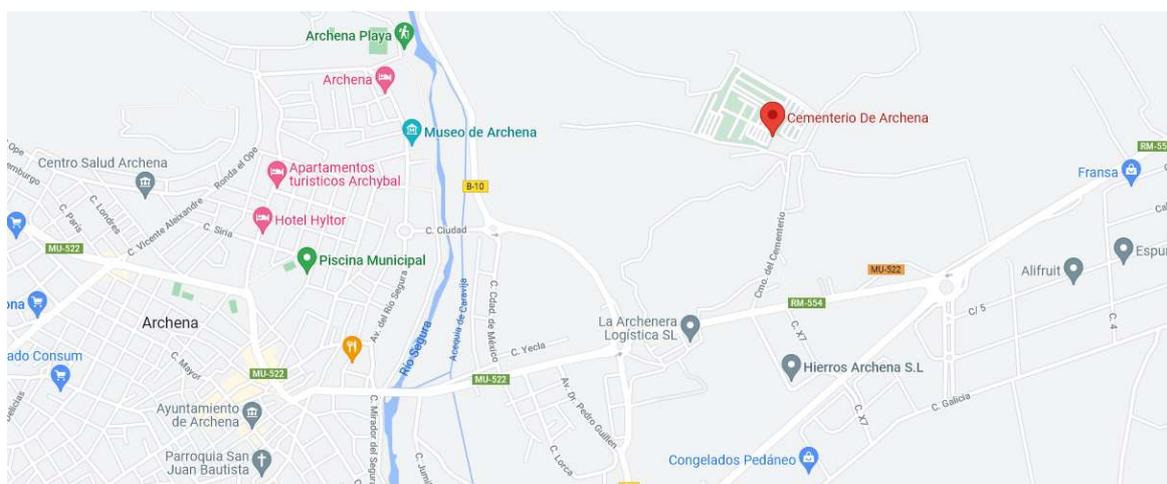


## AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

- Fax: 968 67 19 76
- Dirección: C/. Mayor, 26
- Correo electrónico: [cementerio@archena.es](mailto:cementerio@archena.es)
- Página web: [www.archena.es](http://www.archena.es)
- Horario de oficina:
  - De lunes a viernes: 09:00 - 14:00 h
  - Horario de verano: (del 15 de junio al 15 de septiembre): 9:00 - 13:30 h
- Horario de atención telefónica:
  - De lunes a viernes: 09:00 - 14:00 h
  - Horario de verano: (del 15 de junio al 15 de septiembre): 9:00 - 13:30 h

### Plano de ubicación:

- Plus Code: 4PC8+GW Archena
- Coordenadas: 38°07'16.31" N 1°16'57.47" O



## AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)  
[www.archena.es](http://www.archena.es) • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



## AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

### 1.- SERVICIOS

#### **Gestión de las concesiones:**

- Gestión de concesiones administrativas sobre derechos funerarios.
- Cesión de uso y prórroga de cesión de uso de nichos en alquiler.
- Cambios de titularidad de los derechos funerarios.
- Certificados de inhumación.

#### **Servicios de inhumación y exhumación:**

- Inhumación y exhumación de cadáveres, restos y cenizas.
- Traslado de restos y cenizas.
- Reducir los restos con el objetivo de ampliar la capacidad de la unidad de enterramiento.

#### **Acceso a cementerio para su visita:**

- Conservación y mantenimiento general de zonas comunes del recinto del Cementerio Municipal.
- Apertura al público del cementerio.
- Información y orientación a visitantes del cementerio en horario de atención.

### **AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**



## AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

### 2.- COMPROMISOS

Compromisos de calidad del servicio:

- Ofrecer los servicios de enterramiento de cadáveres (incluido fuera de horario de apertura de cementerio) con rapidez y puntualidad. En el 90% de los casos el tiempo transcurrido entre la solicitud de enterramiento y la realización del servicio no superarán las 48 horas.
- Ofrecer información a los ciudadanos/as de manera eficiente y correcta en el momento en que se solicita y por los diversos medios dispuestos, al menos en el 80% de las solicitudes. En caso de no poder ofrecer la información en el momento se remitirá, a través del canal proporcionado por el usuario, en el plazo máximo de tres días siempre que no suponga la consulta a otras entidades u organismos no dependientes del Ayuntamiento de Archena.
- Mantener el Cementerio Municipal en unas condiciones adecuadas de limpieza, ornato y acondicionamiento en lo que se refiere a los accesos y a las zonas verdes.
- Tramitar y notificar los expedientes de concesión administrativa y prórrogas con la mayor celeridad posible.
- Ofrecer un trato, por parte de los trabajadores del servicio, digno y respetuoso con las personas usuarias.

Haremos un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros compromisos. Si por causas excepcionales y ajenas al departamento de Cementerio Municipal los compromisos pudieran verse afectados, se tomarán las medidas oportunas a la mayor celeridad para que las personas usuarias no resulten afectadas.

### **AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)  
[www.archena.es](http://www.archena.es) • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



## AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

### 3.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Ser tratadas de forma amable y respetuosa, sin discriminación alguna.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada.
- Derecho a recibir información al hacer las consultas.
- Derecho a recibir un trato profesional, confidencial y respetuoso por parte de los trabajadores y personal que presta el servicio.
- Derecho a la concesión temporal en nichos por 5 años prorrogable a 10. Para la obtención de este derecho se realizará una solicitud escrita y, una vez otorgado por el Ayuntamiento, se abonarán los derechos señalados en la ordenanza municipal correspondiente.

### AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



**AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

#### **4.- OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

- Cumplir con la normativa y reglamento aplicable al servicio del Cementerio.
- Utilizar las dependencias, herramientas y materiales disponibles para la ciudadanía con el debido rigor y cuidado.
- Tratar con respeto a los trabajadores y personal del servicio.
- Identificarse para realizar las gestiones o trámites.
- Comunicar las variaciones de domicilio, número de teléfono y de cualquier otro dato relevante en las relaciones del titular con el servicio de Cementerio.
- Avisar con la debida antelación de los servicios que han de prestarse.
- Solicitar la debida licencia urbanística para la construcción y reforma de panteones.

**AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)  
[www.archena.es](http://www.archena.es) • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



**AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

## **5.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Las personas usuarias del servicio de cementerio podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante las siguientes vías:

- Mediante quejas o sugerencias
- A través de los teléfonos: 968 67 47 66 - 968 67 00 00
- Por correo electrónico ([cementerio@archena.es](mailto:cementerio@archena.es))
- Página web [www.archena.es](http://www.archena.es)
- Presencialmente en las oficinas municipales sitas en C/. Mayor, 26, o en el mismo cementerio.

**AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)  
[www.archena.es](http://www.archena.es) • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



## AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

### 6.- NORMATIVA

- Ordenanzas fiscales y precios públicos aprobados por el Pleno anualmente.
- Reglamento del Cementerio Municipal de Archena.
- Real Decreto 2263/1974, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de policía sanitaria mortuoria.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### **AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**