



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE CEMENTERIS

# CARTA de SERVICIOS

SERVICIO DE CEMENTERIOS

noviembre 2016







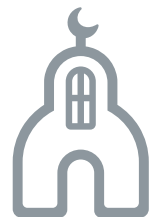
# Presentación

El Ayuntamiento de Valencia está desplegando en los últimos meses una intensa labor de modernización de la gestión pública local.

Hemos normalizado procedimientos, simplificado trámites, acortado plazos, incorporando en nuestra labor diaria la calidad en el servicio, incluida la implementación de las modernas tecnologías y la mejora continua.

Mediante esta carta no solo damos a conocer los servicios que ofrecemos sino que también enunciamos los compromisos fruto de los aspectos que más preocupan a la ciudadanía que es usuaria.

Por tanto, y en línea con el compromiso municipal de conseguir una gestión cada vez más ágil y transparente, auditemos anualmente el contenido de esta carta de servicios y medimos y hacemos públicos sus resultados con el objetivo de su revisión y la mejora continua del servicio prestado.



**Pilar Soriano Rodríguez**

*Concejala delegada de Cementerios*



# Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Cementerios depende de la concejala coordinadora general Del Área de Medio Ambiente y Cambio Climático, de la que forman parte las delegaciones de Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas, Cementerios, Residuos Sólidos y Limpieza y Parques y Jardines, igual que las delegaciones de Bienestar Animal, Ciclo Integral Del Agua, Conservación de Áreas naturales y Devesa-Albufera y Energías Renovables y Cambio Climático.

## Nuestra **misión**

Atención a la ciudadanía en cuanto a la tramitación administrativa de los servicios funerarios que necesite.

## Nuestra **visión**

Incorporar las nuevas tecnologías al procedimiento tradicional de la tramitación administrativa de los servicios funerarios que necesite.

# ¿Qué servicios ofrecemos?

## Servicios generales

1. El servicio de salas de vela se preste en el tanatorio municipal, ubicado en el recinto del Cementerio General.
2. El servicio de inhumación se presta a los siete cementerios municipales, que son los siguientes: General, el Cabañal, Campanario, el Grado, Benimàmet, Massarrojos y el Palmar.
3. La cremación de cadáveres tiene lugar tanto a las dependencias del crematorio municipal como las dependencias del tanatorio municipal, ubicadas las dos al Cementerio General.



Cementeri General



Benimàmet



El Cabanyal



Campanar



El Grau



El Palmar



Massarrojos

## Servicios de inhumación i exhumación

1. Inhumación y exhumación de cadáveres, restos y cenizas.
2. Traslado de cadáveres, restos y cenizas.
3. Abertura de fosas para sepulturas, incluyendo el mantenimiento de las existentes.
4. Retirada de las losas, cruces y lápidas de cualquier unidad de soterramiento para poder efectuar inhumaciones y exhumaciones, recolocación de aquellas incluso en los servicios no solicitados por la persona titular.



## Trabajos de mantenimiento, conservación y limpieza asociados a los servicios de inhumación y exhumación

1. Limpieza mecanizada de viales y recogida de coronas y ofrendas florales de forma periódica.
2. Mantenimiento de jardinería.
3. Mantenimiento de las zonas de sepulturas para que quedan libres de vegetación y malas hierbas.
4. Mantenimiento y limpieza periódica de cubiertas de bloques de unidades de soterramiento.
5. Mantenimiento de la red viaria existente, incluso reparación de hoyos, hundimientos y cualquier otro desperfecto.
6. Control y tratamiento de posibles plagas de insectos u otros animales en viales e inmuebles, especialmente al inicio de la primavera, para evitar la proliferación de las diferentes especies.
7. Disponibilidad suficiente de tapas para cualquier tipo de unidad de soterramiento existente.
8. Mantenimiento de la red de riego existente, tanto las instalaciones por estilicidio como por acequias.
9. Mantenimiento y conservación del mobiliario urbano instalado en el Cementerio General y a los cementerios periféricos.

## Servicios de vigilancia y admisión

### 1. Cementerio General de Valencia

Portería activa en los siguientes accesos:

- Puerta principal.
- Puerta de acceso al crematorio municipal.
- Puerta de la sección 18.
- Puerta de San Isidro (sección 19).
- Puerta del camino de Mandingorra (sección 19).
- Puerta de la sección 20.
- Puerta de la sección 21.



Estos accesos se mantendrán para uso exclusivo de peatones, excepto los que decidan este servicio, por donde podrán acceder vehículos funerarios y de empresas marmolistas con riguroso control previo.

Vigilancia activa durante las horas nocturnas en cada una de las dos siguientes zonas:

- Sección 20 y sección 21.
- Resto del Cementerio General.

## **2. Resto de cementerios de València**

- Portería y vigilancia activa.

**3. Control de entradas y salidas de vehículos y materiales** en todos los cementerios municipales.

**4. Admisión de cadáveres las 24 horas** del día, en todos los cementerios municipales.

**5. Reserva informática de servicios** las 24 horas del día (página web municipal).







# Derechos y deberes de vecinos y vecinas

## **El derecho funerario otorga a la persona titular los derechos siguientes:**

1. Depósito de cadáveres, restos cadavéricos y cenizas.
2. Ordenación en exclusiva de las inhumaciones, exhumaciones, reducción de restos y otras actuaciones que deban practicarse en la unidad de soterramiento.
3. Determinación en exclusiva de los proyectos de obras y epitafios, recordatorios, emblemas y símbolos que se desean instalar en la unidad de soterramiento, que deberán ser en todo caso autorizados por el Servicio de Cementerios.
4. Exigir la adecuada conservación, atención y limpieza general de recintos e instalaciones.
5. Designar persona beneficiaria para después de su defunción.
6. Derecho a la presentación de sugerencias y reclamaciones en los términos que prevé el Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana.

## **El derecho funerario atribuye a la persona titular el cumplimiento de las siguientes obligaciones:**

1. Conservar el contrato título de derecho funerario, la presentación o la identificación del que será preceptiva para la solicitud de prestación de servicios o autorización de obras y lápidas.
2. Solicitar licencia para la instalación de lápidas, emblemas o epitafios, y para la construcción de cualquier clase de obras.
3. Asegurar la atención, conservación y limpieza de las obras e instalaciones de titularidad particular, así como del aspecto exterior de las unidades de soterramiento adjudicadas, de titularidad municipal, y colocar los elementos ornamentales de acuerdo con las normas establecidas.
4. Comunicar las variaciones de domicilio, números de teléfono y de cualquier otro dato de influencia en las relaciones del titular con el Servicio de Cementerios.
5. Deber de colaboración de las personas interesadas en los procedimientos, de acuerdo con lo que se establece con carácter general en el artículo 18 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



# Formas de participación

Las personas usuarias pueden participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios:

Directamente, poniéndose en contacto con el Servicio de Cementerios por cualquier medio a que estiman oportuno, tanto presencial como vía informática en relación con las diferentes redes sociales, correo, teléfono, fax, etc.





# Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone del Servicio de Quejas y Sugerencias, como también de un procedimiento específico para su tramitación.

## Las sugerencias podrán ser presentadas:

**Vía telemática.** A través de la buzón de consultas y sugerencias del web municipal.

**Vía presencial.** Por escrito, con indicación de las datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

## En cuanto a las quejas, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica; para ello, habrá que acceder con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito, al Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, al Registro del calle de Amadeu de Saboya o a cualquiera de los registros de las juntas de distrito o al mismo registro del Servicio de Cementerios, así como por los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Deberán ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.



# Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)> y a través de folletos informativos.

# Medidas de enmienda o compensación en el caso de incumplimiento de un compromiso

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se procederá a analizar las causas que la han producido y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en que se le informará de las medidas correctoras que hay que adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan enmendarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.





# Normativa reguladora

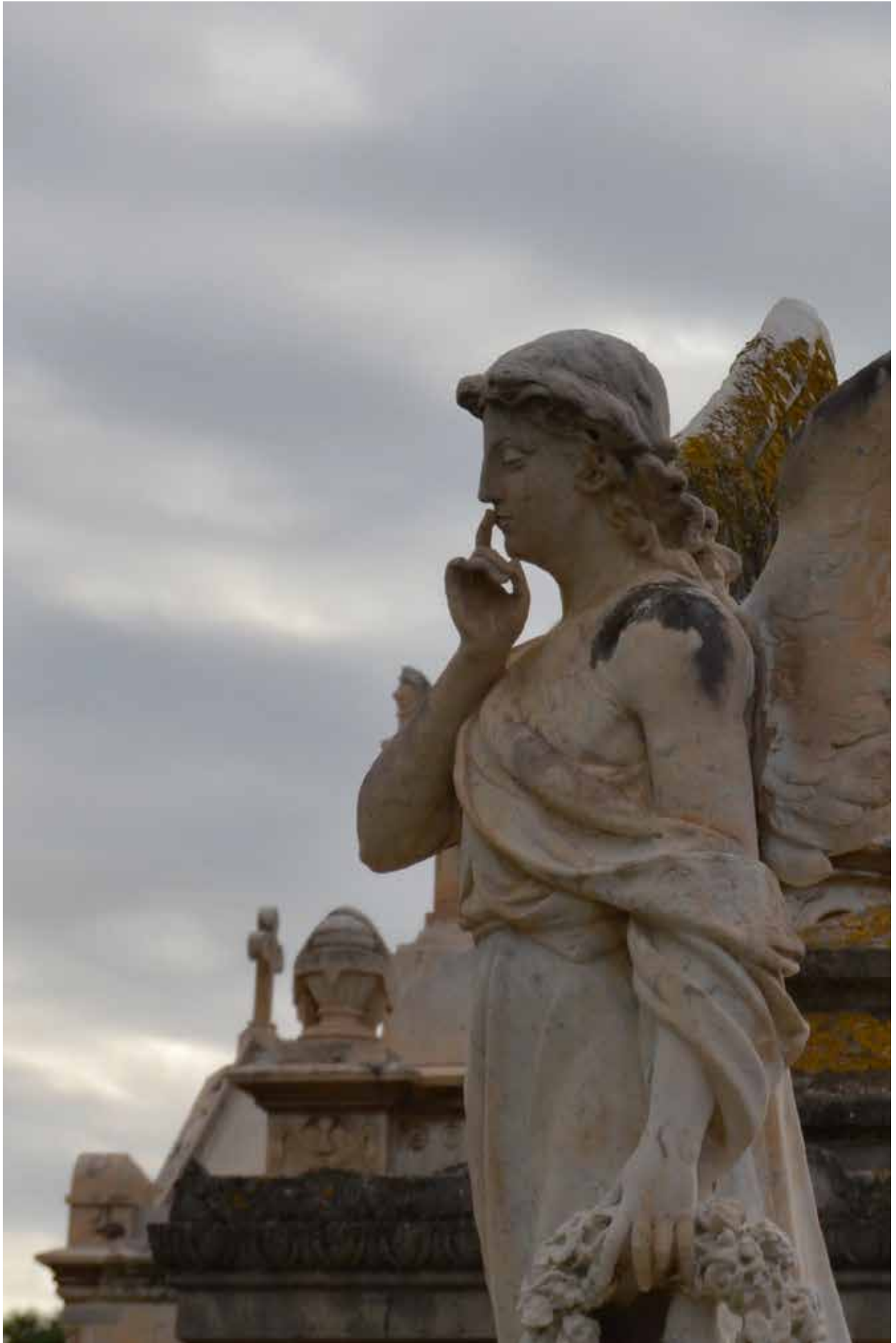
## Normativa específica:

- Decreto 39/2005, de 25 de febrero, del Consejo de la Generalitat, por el que se aprueba el reglamento en que se regulan las prácticas sanitarias mortuorias en el ámbito de la Comunidad Valenciana –DOGV de 8 de marzo de 2005–, y su modificación posterior por el Decreto 195/2009, de 30 de octubre –DOCV de 5 de noviembre de 2009.
- Ordenanza municipal de cementerios y servicios funerarios municipales, de 29 de septiembre de 2006 (BOP de València de 18 de enero de 2007).
- Ordenanza reguladora de la tasa por prestación del servicio de cementerios municipales, de 23 de diciembre de 2015 (BOP de València núm. 248, de 29 de diciembre de 2015).

## Normativa general:

- Ley 39/2015, d'1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Ley 4/1998, d'11 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Patrimonio Cultural.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, texto refundido de disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Ordenanza reguladora del uso de la administración electrónica al Ayuntamiento de València, de 25 de mayo de 2012 (BOP de 8 de junio de 2012).
- Plan General de Ordenación Urbana de València, de 30 de diciembre de 1988, y su revisión simplificada, incluyendo el Catálogo de Bienes y Espacios Protegidos.







## En Cementerios nos comprometemos a...

La apertura de registre auxiliar del Registre General en materia de cementerios todos los días del año.

01

**El número de días abierto al público, en horario laborable.**

La utilización informática del programa TPI (Terminal Punto d'Información), y consulta informática de los libros de enterramientos digitalizados desde el año 1864 hasta el 2005, todos los días del año.

02

**El número de días abierto al público, en horario laborable.**

Abrir procesos participativos en relación con los concursos de ideas de rehabilitación de zonas históricas (dependencias fachada principal, patio de columnas, cementerio civil y sección séptima derecha) del Cementerio General.

03

**El número de propuestas en cada proceso participativo.**

La apertura del Archivo Histórico de Cementerios (sección 21 del Cementerio General), una vez a la semana, con reserva previa, dirigido a la ciudadanía y en especial a profesionales de Historia e Investigación.

04

**La aplicación de las reservas previas.**

Incrementar significativament les zones d'espais lliures actuals.

05

**El porcentaje de incremento, en ajardinamientos, dignificación de las fosas comunes, implementación de depósitos de cenizas y osarios, integración parcelas libres, etc.**



# Servicio de Cementerios

## Teléfonos:

Tel.: 963 525 478

Ext.: 2566, 2502, 2807 i 2808

## Dirección:

**Camino Viejo de Picassent, s/n.**

46017 València (al lado del tanatorio municipal de la V-30).

## Dirección electrónica:

[sercementeros@valencia.es](mailto:sercementeros@valencia.es)

## Autobús:

Línea 10 de la EMT.

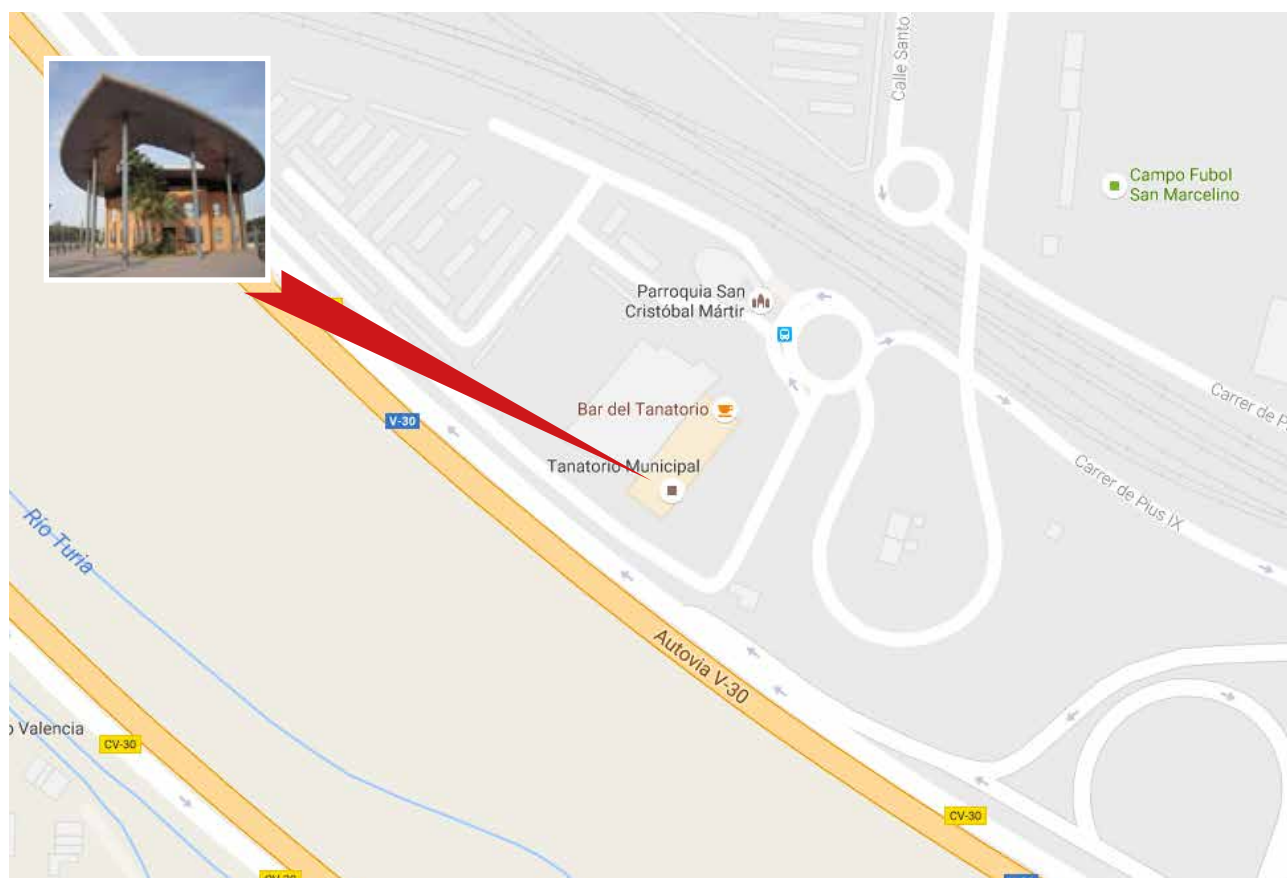
## Horario de atención al público:

De lunes a viernes laborables:  
de 8:30 horas a 15:00 horas.

Sábados, domingos y festivos:  
de 8:30 horas a 12:30 horas.

## Nota:

Profesionales funerarios tendrán atención todos los días con prioridad en el horario inicial de 8:30 a 10:00 h.



Iconos gentileza de Freepik a través de [www.freepik.com](http://www.freepik.com) - Mapa gentileza de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE CEMENTERIS

