AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS

2026











Presentación

El Ayuntamiento de València ha estado llevando a cabo una significativa labor para modernizar la gestión pública local:



- **Normalización de Procesos**: hemos estandarizado procedimientos.
- **Simplificación de Trámites**: hemos reducido la complejidad de los trámites y acortado los plazos.
- **Incorporación de Calidad**: nuestro enfoque diario incluye la calidad en el servicio, con la implementación de tecnologías modernas y un compromiso con la mejora continua.



A través de esta carta, no solo informamos sobre los servicios que ofrecemos, sino que también expresamos los compromisos derivados de las preocupaciones más relevantes para la ciudadanía. Destaca la actual ejecución de 2.596 nichos en las obras de ampliación de la Sección 21 del Cementerio General que servirá para cumplir con las necesidades futuras de la ciudadanía de estas unidades de enterramiento.



Por lo tanto, alineados con el compromiso municipal de lograr una gestión cada vez más ágil y transparente, auditamos anualmente el contenido de esta carta de servicios, medimos y hacemos públicos los resultados con el fin de revisar y mejorar continuamente el servicio proporcionado.



Nuestros cementerios no sólo son un espacio de memoria, sino también de arte y de cultura que apoya la inestimable labor social y humanitaria del servicio que se presta a diario, formando parte de la identidad de esta Ciudad de València.

Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de esta carta de servicios será la que tenga atribuidas en cada momento las funciones correspondientes a su gestión, seguimiento y evaluación, con independencia de su denominación.

Nuestro **propósito**

Gestionar los cementerios municipales y los servicios funerarios con vocación de servicio público, eficacia, transparencia, garantizando una atención de calidad, la conservación del patrimonio y el cumplimiento de la normativa vigente.

Nuestra **visión**

Ser un servicio público de referencia, que destaca por la excelencia en la atención a la ciudadanía, impulsando la innovación, la transformación digital y la sostenibilidad, con un firme compromiso con la mejora continua y la conservación y difusión del patrimonio funerario municipal.

Cementerios que gestionamos

- Cementerio General
- El Cabanyal
- Campanar
- El Grau
- Benimàmet
- Massarrojos
- El Palmar


Cementerio General


Benimàmet


El Cabanyal


Campanar


El Grau


El Palmar

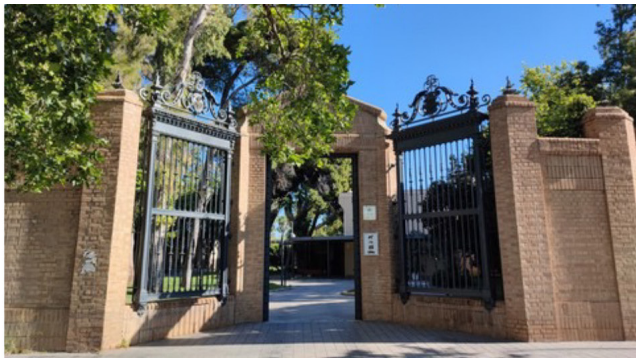

Massarrojos

Servicios que ofrecemos

- Acogemos el derecho a la libertad religiosa de la ciudadanía, permitiendo la celebración de ritos y costumbres de **todas las confesiones**. La realización de estas prácticas quedará, en todo caso, supeditada a las posibilidades físicas y técnicas de las instalaciones y a la normativa legal de aplicación.
- El servicio de **salas de despedida y velatorio** se ofrece en el **tanatorio crematorio** municipal, que se encuentra dentro del recinto del Cementerio General.
- **Inhumación y exhumación** de cadáveres, restos y cenizas.
- **Traslado** de cadáveres, restos y cenizas.
- **Apertura de fosas** para sepulturas, incluyendo el mantenimiento de las existentes.
- **Retirada**, previa autorización, de las losas, cruces y lápidas para poder efectuar inhumaciones y exhumaciones.
- La **cremación** de cadáveres se realiza tanto en las instalaciones del crematorio municipal como en las del tanatorio municipal, ambas ubicadas en el Cementerio General.
- Lugar de memoria para el **duelo gestacional** perinatal y neonatal ubicado en la sección 11 (Jardín de los Recuerdos).



Tanatori municipal



Crematori municipal

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

- Limpieza mecánica de vías y recolección de coronas y ofrendas florales de manera periódica.
- Mantenimiento de jardinería.
- Cuidado de las zonas de sepulturas para mantenerlas libres de vegetación y malas hierbas.
- Limpieza y mantenimiento regular de las cubiertas de bloques de unidades de enterramiento.
- Mantenimiento de la red viaria existente, incluyendo la reparación de baches, hundimientos y cualquier otro daño.
- Control y tratamiento de plagas de insectos u otros animales en las vías e inmuebles, especialmente al inicio de la primavera, para prevenir la proliferación de diferentes especies.
- Suficiente disponibilidad de tapas para cualquier tipo de unidad de enterramiento existente.
- Mantenimiento de la red de riego existente.
- Cuidado y conservación del mobiliario urbano instalado en el Cementerio General y en los cementerios periféricos.

Servicios de vigilancia y admisión

1. Cementerio General de València

Portería en los siguientes accesos:

1. Puerta principal
2. Puerta de acceso al crematorio municipal
3. Puerta de la sección 18
4. Puerta de San Isidro (sección 19)
5. Puerta del camino de Mandingorra (sección 19)
6. Puerta de la sección 20
7. Puerta de la sección 21

Accesos y vigilancia:

Los accesos son de carácter peatonal, a excepción de aquellos que requieran acceso rodado, siendo el caso de vehículos funerarios y de empresas marmolistas, siempre bajo control del personal.







Derechos y deberes de las personas usuarias

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Además, los cementerios y servicios funerarios municipales garantizan los siguientes derechos específicos:

Derechos de la persona titular:

- Uso de la sepultura: depositar cadáveres, restos cadavéricos o cenizas, así como gestionar las correspondientes inhumaciones, exhumaciones y reducciones de restos.
- Configuración de la sepultura: determinar los proyectos de obras, lápidas, epitafios, símbolos y elementos ornamentales, condicionados a la autorización previa del Servicio de Cementerios y Servicios Funerarios.
- Mantenimiento: exigir la correcta conservación, limpieza y atención de las instalaciones y recintos generales.
- Designación de beneficiario: nombrar formalmente a la persona que asumirá la titularidad del derecho funerario tras el fallecimiento del titular actual.
- Reclamaciones: formular sugerencias y reclamaciones oficiales de acuerdo con la normativa de transparencia y gobierno abierto aplicable.

Deberes de la persona Titular:

- Custodia e identificación: conservar el contrato del derecho funerario y presentar la documentación de identidad requerida al solicitar servicios o autorizaciones.
- Licencias: tramitar la correspondiente licencia administrativa de forma previa a la instalación de lápidas, inscripciones o cualquier obra.
- Conservación particular: garantizar la limpieza, mantenimiento y buen aspecto exterior de la unidad de enterramiento adjudicada, ajustándose a las normas de ornamentación vigentes.

- Actualización de datos: notificar al Servicio de Cementerios y Servicios Funerarios cualquier cambio de domicilio, teléfono o datos de contacto.
- Colaboración ciudadana: cooperar en los términos legales establecidos en los procedimientos relacionados con la Administración Pública.

Formas de participación

Las personas usuarias tienen la oportunidad de involucrarse en el proceso de revisión, actualización y expansión de las próximas ediciones de esta carta de servicios.

Pueden hacerlo de manera directa, contactando con el Servicio de Cementerios y Servicios Funerarios a través de: visita presencial, redes sociales, correo electrónico, teléfono, etc.









Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un sistema de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación, con el fin de atender las aportaciones de la ciudadanía y reforzar la mejora continua de los servicios municipales. El correo electrónico a disposición es <ofquejas@valencia.es>

Las sugerencias, quejas o felicitaciones pueden presentarse:

Vía telemática. Utilizando el buzón de consultas y sugerencias disponible en la página web municipal.

Vía presencial. Presentando un escrito que incluya sus datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

Las reclamaciones pueden presentarse:

Se aceptarán los medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Vía telemática. A través de la sede electrónica, con un certificado digital o DNIe propio o de la persona representante.

Vía presencial. Se puede presentar por escrito en:

- El Registro General de Entrada ubicado en la plaza del Ayuntamiento.
- Oficina de atención ciudadana Antigua Tabacalera ubicada en la calle Amadeo de Saboya .
- Cualquiera de los registros de las juntas de distrito.
- El registro del Servicio de Cementerios y Servicios Funerarios.

Las respuestas se deberán proporcionar en un plazo máximo de 30 días naturales. Todas estas contribuciones serán consideradas en los procesos de revisión, actualización y ampliación de futuras ediciones de esta carta de servicios.

Mecanismos de comunicación externa e interna

La carta estará disponible para las personas usuarias en la web municipal https://www.valencia.es/cas/atencion-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2, y https://www.valencia.es/cas/cementerios/inicio y también a través de folletos informativos.

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

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta de servicios, se llevará a cabo el proceso correspondiente para corregirla. Esto implica:

- Análisis de causas: se investigarán las razones que han provocado la desviación.
- Implantación de medidas correctoras: se implementarán las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento.

Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria, informándole sobre las medidas correctivas que se deben adoptar.

Si se determina que el incumplimiento es sistemático y se verifica que las medidas correctoras no pueden solucionarlo, se procederá a reformular el compromiso adquirido.

Normativa reguladora

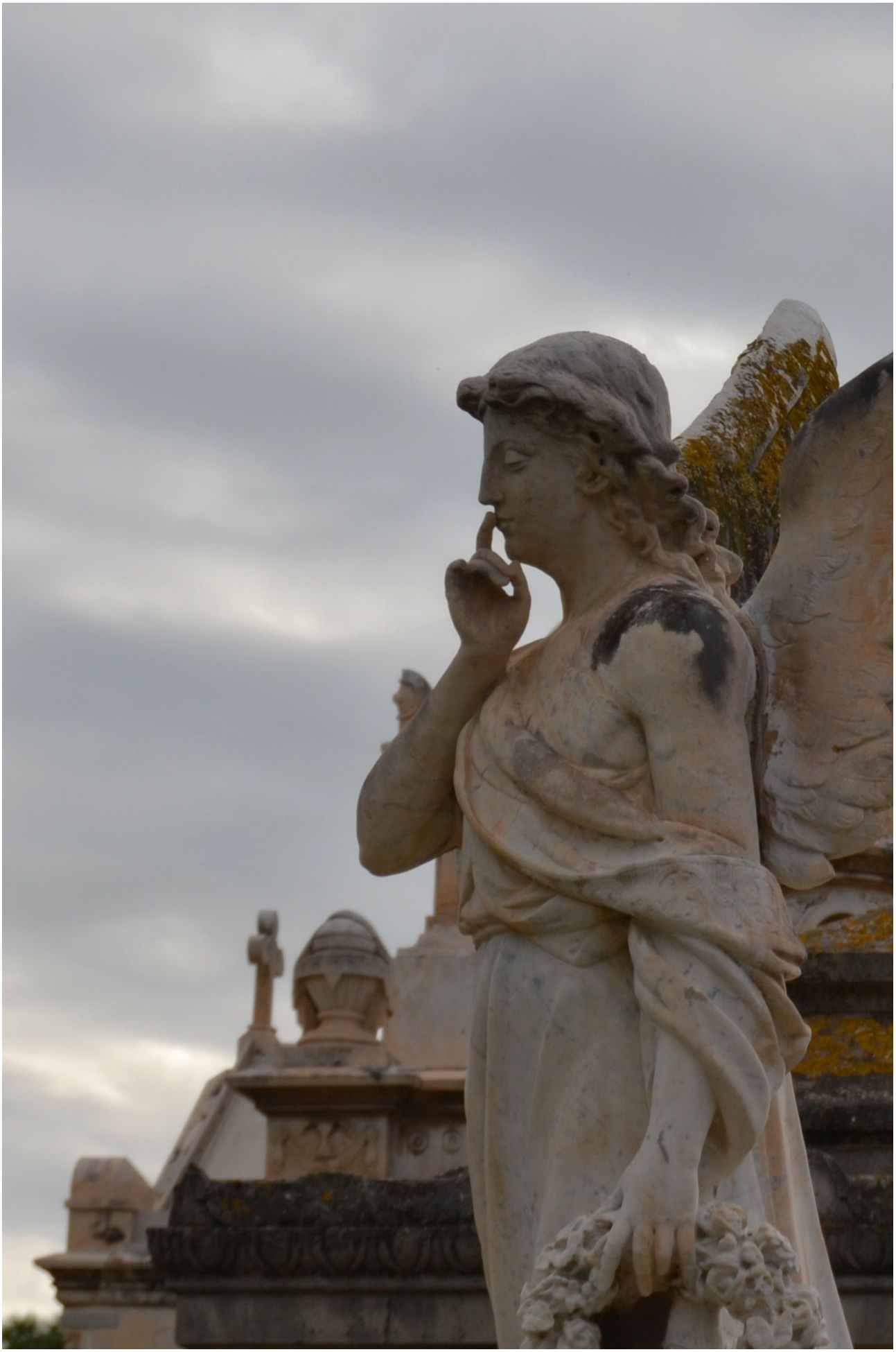
- Decreto 39/2005, de 25 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el reglamento en que se regulan las prácticas sanitarias mortuorias en el ámbito de la Comunitat Valenciana, con sus modificaciones posteriores por el Decreto 195/2009, de 30 de octubre, y por el Decreto 47/2023, de 31 de marzo.
- 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 28 de enero de 2025 (BOP de València núm. 74, de 17 de abril de 2025).
- 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 4/1998, de 11 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Patrimonio Cultural.
- Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Ley 6/2024, de 05 de diciembre, de la Generalitat, de simplificación administrativa
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Reglamento de Gobierno Abierto Transparencia, de fecha 25 de junio de 2020.
- Plan General de Ordenación Urbana de València, aprobado definitivamente el 28 de diciembre de 1988, así como sus modificaciones y el Catálogo Estructural de Bienes y Espacios Protegidos de Naturaleza Urbana de València, aprobado definitivamente por Resolución de 20 de febrero de 2015 de la Conselleria competente en materia de urbanismo.



Compromisos de calidad

Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad

La apertura del registro auxiliar del Registro General en materia de cementerios está disponible todos los días del año.	01	**Recepción de instancias asegurando su tramitación en 48 h.** **Resolución de las solicitudes en un plazo máximo de 3 meses.**
Facilitar la localización de difuntos que consten en la base de datos, con atención personal mediante instancia si el caso lo requiere.	02	**Uso del localizador público. Atención al 100 % de las consultas presenciales que no han podido realizarse telemáticamente.**
Abrir procesos participativos en relación con los concursos de ideas de rehabilitación de zonas históricas del Cementerio General.	03	**Atenció del 100% de les sol·licituds referents a actes i commemoracions tant per part de la ciutadania com d'associacions.**
La documentación de archivos obrantes en el Servicio de Cementerios está destinada a la ciudadanía en general y, en particular, a profesionales de la Historia y la Investigación.	04	**Recepción de instancias para el estudio del caso y habilitación de visita presencial.**
Mejorar continuamente la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía.	05	**Resolución de las solicitudes en un plazo máximo de 48 h. Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Cementerios. Índice de satisfacción global objetivo: ≥ 85 %.**



Cementerios y servicios funerarios

Teléfonos:
Tel.: 963 525 478
Ext.: 2502, 2807 i 2808

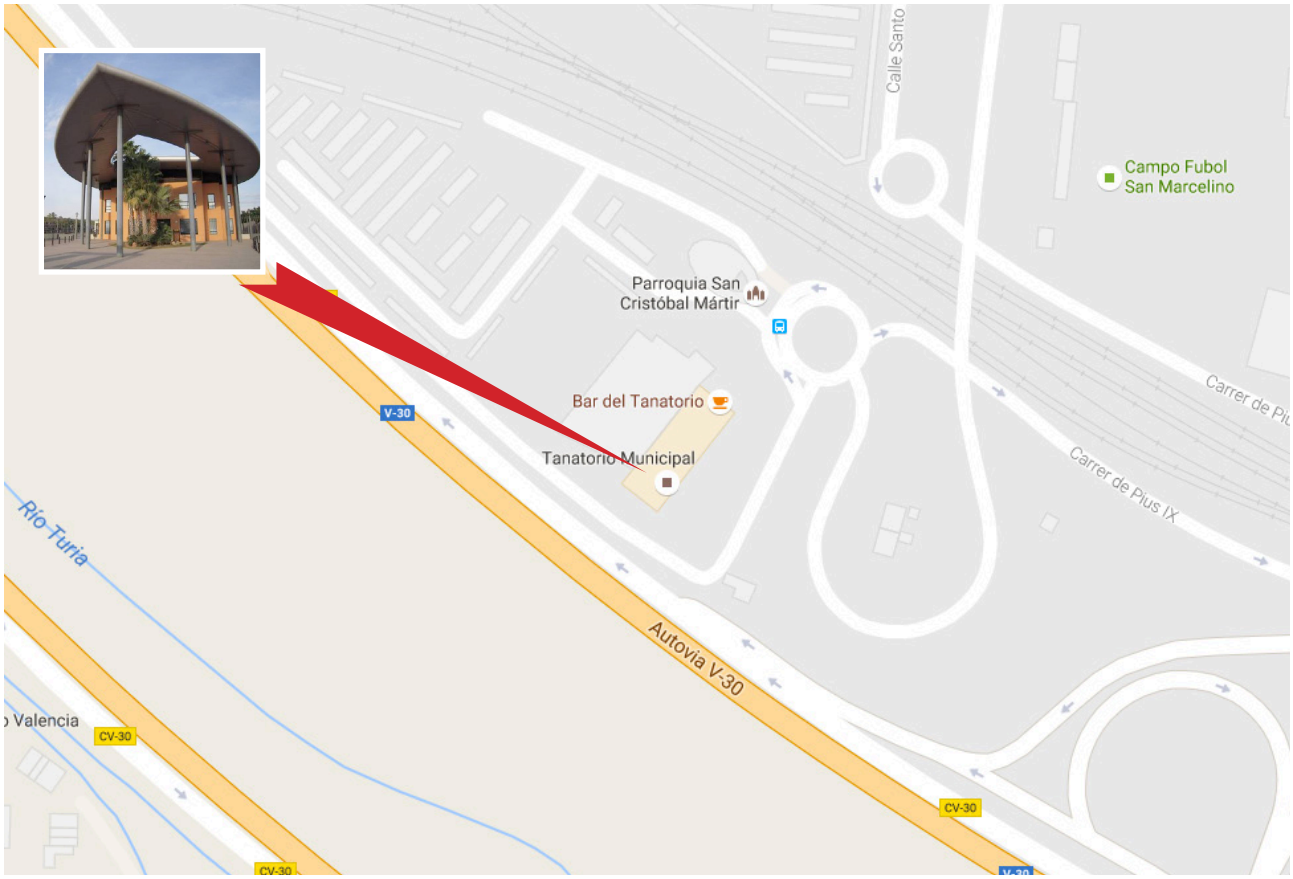
Dirección:
Camí Vell de Picassent, s/n.
46017 València (al lado del tanatorio municipal de la V-30).

Dirección electrónica:
sercementerios@valencia.es

Autobús:
Línea 10 de la EMT.

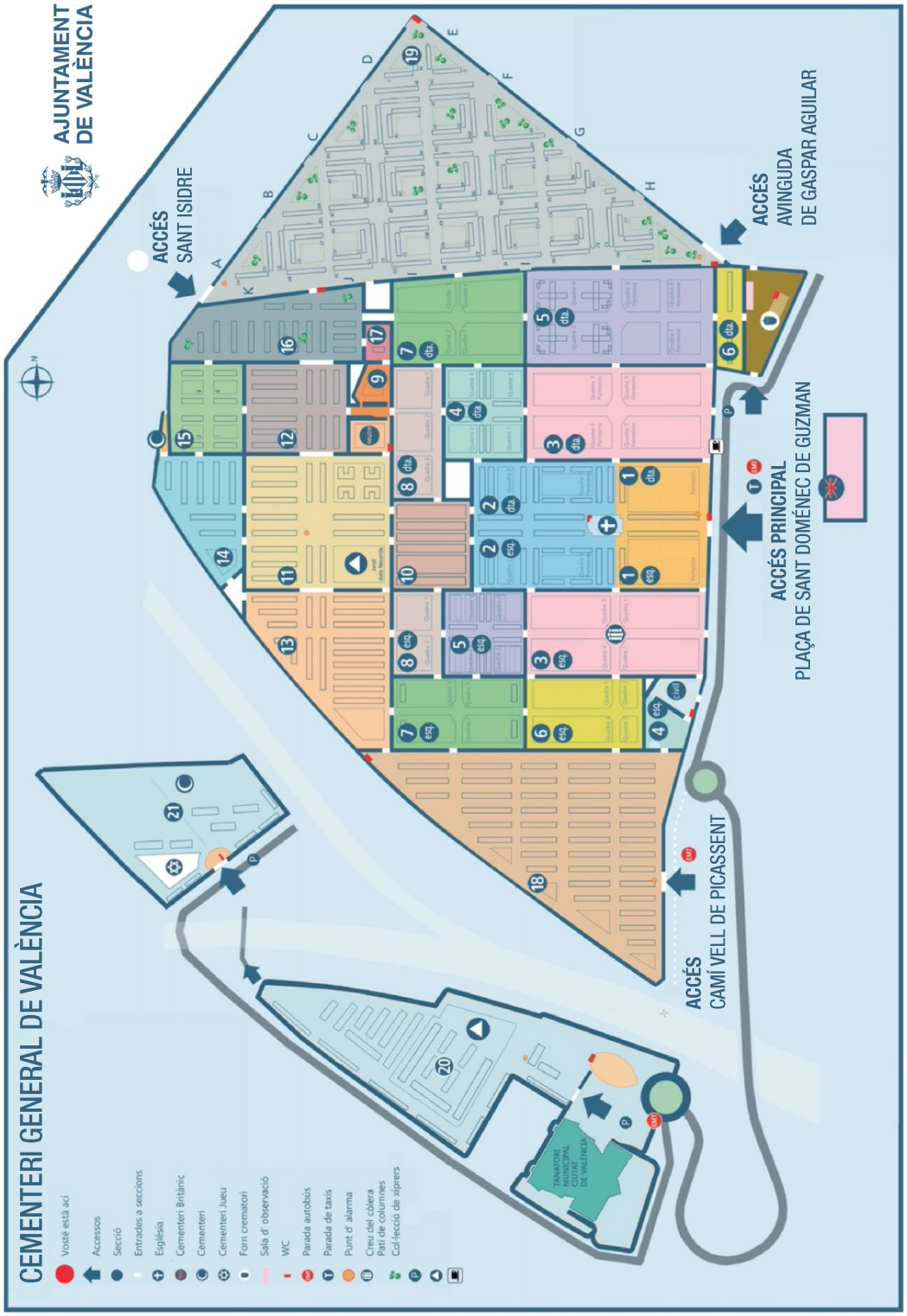
Horario de atención al público:
De lunes a viernes laborables: de 8:30 horas a 14:00 horas.
Sábados, domingos y festivos: de 8:30 horas a 12:30 horas.

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



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com · Mapa gentilesa de Google Maps

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS


CEMENTERI GENERAL DE VALÈNCIA
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ACCÉS SANT ISIDRE
ACCÉS AVINGUDA DE GASPAR AGUILAR
ACCÉS PRINCIPAL PLAÇA DE SANT DOMÉNEC DE GUZMAN
ACCÉS CAMÍ VELL DE PICASSENT
TANATORI MUNICIPAL CIUTAT DE VALÈNCIA
Vosté està ací
Accessos
Secció
Entrades a seccions
Església
Cementeri Britànic
Cementeri
Cementeri Jueu
Forn crematori
Sala d' observació
WC
Parada autobús
Parada de taxis
Punt d' alarma
Creu del còlera
Pati de columnes
Col·lecció de xiprers