AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS

2026











Presentació

L'Ajuntament de València ha estat duent a terme una significativa labor per a modernitzar la gestió pública local:

- Normalització de processos: hem estandarditzat procediments.
- Simplificació de tràmits: hem reduït la complexitat dels tràmits i acurtat els terminis.
- Incorporació de qualitat: el nostre enfocament diari inclou la qualitat en el servici, amb la implementació de tecnologies modernes i un compromís amb la millora contínua.









A través d'esta carta, no sols informem sobre els servicis que oferim, sinó que també expressem els compromisos derivats de les preocupacions més rellevants per a la ciutadania. Destaca l'actual execució de 2.596 nínxols en les obres d'ampliació de la Secció 21 del Cementeri General que servirà per a complir amb les necessitats futures de la ciutadania d'estes unitats d'enterrament.

Per tant, alineats amb el compromís municipal d'assolir una gestió cada vegada més àgil i transparent, auditem anualment el contingut d'esta carta de servicis, mesurem i fem públics els resultats amb la finalitat de revisar i millorar contínuament el servici proporcionat.

Els nostres cementeris no sols són un espai de memòria, sinó també d'art i de cultura que dona suport a la inestimable labor social i humanitària del servici que es presta diàriament, formant part de la identitat d'esta Ciutat de València.

Unitat responsable de la carta de servicis

La unitat responsable d'esta carta de servicis serà la que tinga atribuïdes en cada moment les funciones corresponents a la seua gestió, seguiment i avaluació, amb independència de la seua denominació.

El nostre **propòsit**

Gestionar els cementeris municipals i els servicis funeraris amb vocació de servici públic, eficàcia, transparència, garantint una atenció de qualitat, la conservació del patrimoni i el compliment de la normativa vigent.

La nostra **visió**

Ser un servici públic de referència, que destaca per l'excel·lència en l'atenció a la ciutadania, impulsant la innovació, la transformació digital i la sostenibilitat, amb un ferm compromís amb la millora contínua i la conservació i difusió del patrimoni funerari municipal.

Cementeris que gestionem

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


Cementeri General


Benimàmet


El Cabanyal


Campanar


El Grau


El Palmar

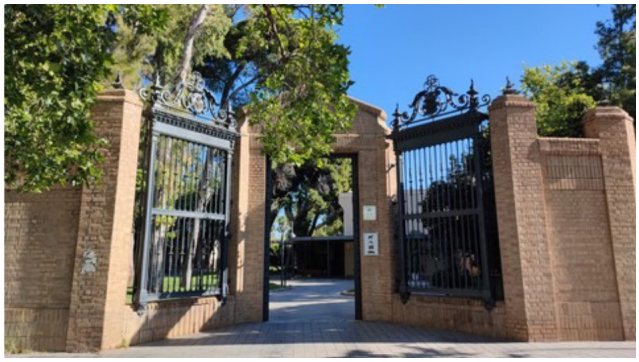

Massarrojos

Servicis que oferim

- Acollim el dret a la llibertat religiosa de la ciutadania, permetent la celebració de ritus i costums de totes les confessions. La realització d'estes pràctiques quedarà, en tot cas, supeditada a les possibilitats físiques i tècniques de les instal·lacions i a la normativa legal d'aplicació.
- El servici de sales de comiat i vetla s'oferix al tanatori crematori municipal, que es troba dins del recinte del Cementeri General.
- Inhumació i exhumació de cadàvers, restes i cendres.
- Trasllat de cadàvers, restes i cendres.
- Obertura de fosses per a sepultures, incloent-hi el manteniment de les ja hi ha.
- Retirada, prèvia autorització, de les lloses, creus i làpides per a poder efectuar inhumacions i exhumacions.
- La cremació de cadàvers es realitza tant en les instal·lacions del crematori municipal com en les del tanatori municipal, les dos situades al Cementeri General.
- Lloc de memòria per al dol gestacional perinatal i neonatal situat en la secció 11 (Jardí dels Records).



Tanatori municipal



Crematori municipal

Treballs de manteniment, conservació i neteja associats als servicis d'inhumació i exhumació

- Neteja mecànica de vies i recol·lecció de corones i ofrenes florals de manera periòdica.
- Manteniment de jardineria.
- Cura de les zones de sepultures per a mantindre-les lliures de vegetació i males herbes.
- Neteja i manteniment regular de les cobertes de blocs d'unitats d'enterrament.
- Manteniment de la xarxa viària existent, incloent-hi la reparació de clot, enfonsaments i qualsevol altre mal.
- Control i tractament de plagues d'insectes o altres animals en les vies i immobles, especialment a l'inici de la primavera, per a previndre la proliferació de diferents espècies.
- Suficient disponibilitat de tapes per a qualsevol tipus d'unitat d'enterrament existent.
- Manteniment de la xarxa de reg existent.
- Cura i conservació del mobiliari urbà instal·lat al Cementeri General i en els cementeris perifèrics.

Servicis de vigilància i admissió

1. Cementeri General de València

Porteria en els accessos següents:

1. Porta principal
2. Porta d'accés al crematori municipal
3. Porta de la secció 18
4. Porta de Sant Isidre (secció 19)
5. Porta del camí de Mandingorra (secció 19)
6. Porta de la secció 20
7. Porta de la secció 21

Accessos i vigilància:

Els accessos són de caràcter per als vianants, a excepció d'aquells que requerisquen accés rodat, com és el cas de vehicles funeraris i d'empreses de marbre, sempre sota control del personal.







Drets i deures de les persones usuàries

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions publiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

A més, els cementeris i servicis funeraris municipals garantixen els drets específics següents:

Drets de la persona titular:

- Ús de la sepultura: depositar cadàvers, restes cadavèriques o cendres, així com gestionar les corresponents inhumacions, exhumacions i reduccions de restes.
- Configuració de la sepultura: determinar els projectes d'obres, làpides, epitafis, símbols i elements ornamentals, condicionats a l'autorització prèvia del Servici de Cementeris i Servicis Funeraris.
- Manteniment: exigir la correcta conservació, neteja i atenció de les instal·lacions i recintes generals.
- Designació de beneficiari: nomenar formalment la persona que assumirà la titularitat del dret funerari després de la defunció del titular actual.
- Reclamacions: formular suggeriments i reclamacions oficials d'acord amb la normativa de transparència i govern obert aplicable.

Deures de la persona titular:

- Custòdia i identificació: conservar el contracte del dret funerari i presentar la documentació d'identitat requerida al sol·licitar servicis o autoritzacions.
- Llicències: tramitar la corresponent llicència administrativa de manera prèvia a la instal·lació de làpides, inscripcions o qualsevol obra.
- Conservació particular: garantir la neteja, manteniment i bon aspecte exterior de la unitat d'enterrament adjudicada, ajustant-se a les normes d'ornamentació vigents.

- Actualització de dades: notificar al Servici de Cementeris i Servicis Funeraris qualsevol canvi de domicili, telèfon o dades de contacte.
- Col·laboració ciutadana: cooperar en els termes legals establits en els procediments relacionats amb l'Administració pública.

Formes de participació

Les persones usuàries poden participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis:

Directament, posant-se en contacte amb el Servici de Cementeris per qualsevol mitjà que estimen oportú, tant presencial com via informàtica en relació amb les diferents xarxes socials, correu, telèfon, fax, etc.









Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un sistema de queixes i suggeriments, així com d'un procediment específic per a tramitar-los, amb la finalitat d'atendre les aportacions de la ciutadania i reforçar la millora contínua dels servicis municipals. L'adreça electrònica a disposició és <ofquejas@valencia.es>

Els suggerIments, queixes o felicitacions poden presentar-se:

Via telemàtica. Utilitzant la bústia de consultes i suggeriments disponible en la pàgina web municipal.

Via presencial. Presentant un escrit que incloga les dades personals, en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Les reclamacions poden presentar-se:

S'accepten els mitjans establits en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Via telemàtica. A través de la seu electrònica, accedint amb un certificat digital o DNIe propi o de la persona representant.

Via presencial. Es pot presentar per escrit en:

- El Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament.
- Oficina d'atenció ciutadana Antiga Tabaquera situada en el carrer d'Amadeu de Savoia.
- Qualsevol dels registres de les juntes de districte.
- El registre del Servici de Cementeris i Servicis Funeraris.

Les respostes s'han de proporcionar en un termini màxim de 30 dies naturals. Totes estes contribucions són considerades en els processos de revisió, actualització i ampliació de futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

La carta està disponible per a les persones usuàries en la web municipal:

https://www.valencia.es/val/atencio-ciutadana/calidad-y-cartas-de-servicios2 i https://www.valencia.es/val/cementeris/inici i també a través de fullets informatius.

Mesures d'esmena o compensació en el cas d'incompliment d'un compromís

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits en esta carta de servicis, es durà a terme el procés corresponent per a corregir-la.

Això implica:

- Anàlisi de causes: s'investigaran les raons que han provocat la desviació.
- Implantació de mesures correctores: s'implementaran les accions necessàries per a assegurar-ne el compliment.

A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària per a informar-la sobre les mesures correctives que s'han d'adoptar.

Si es determina que l'incompliment és sistemàtic i es verifica que les mesures correctores no poden solucionar-lo, es reformularà el compromís adquirit.

Normativa reguladora

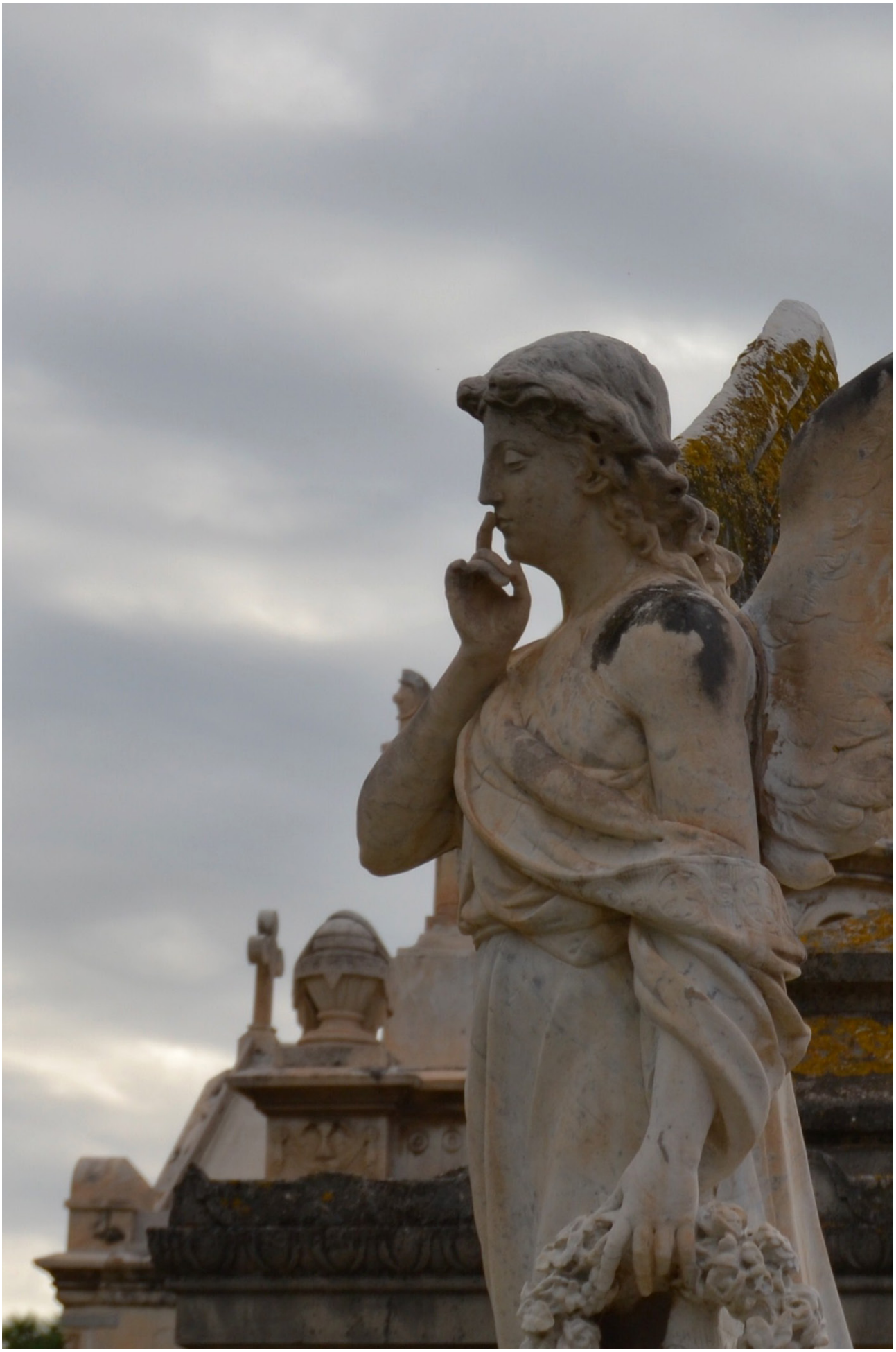
- Decret 39/2005, de 25 de febrer, del Consell , pel qual s'aprova el reglament en què es regulen les pràctiques sanitàries mortuòries en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, amb les modificacions posteriors pel Decret 195/2009, de 30 d'octubre, i pel Decret 47/2023, de 31 de març.
- Ordenança municipal de cementeris i servicis funeraris municipals, de 29 de setembre de 2006 (BOP de València de 18 de gener de 2007).
- Ordenança reguladora de la taxa per prestació del servici de cementeris municipals, de 28 de gener de 2025 (BOP de València núm. 74, de 17 d'abril de 2025).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Llei 4/1998, d'11 de juny, de la Generalitat Valenciana, del patrimoni cultural.
- Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell , pel qual s'aprova el Reglament d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.
- Llei 6/2024, de 05 de desembre, de la Generalitat, de simplificació administrativa.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Reglament de govern obert de transparència, de data 25 de juny de 2020.
- Pla general d'ordenació urbana de València, aprovat definitivament el 28 de desembre de 1988, i les modificacions i el Catàleg estructural de béns i espais protegits de naturalesa urbana de València, aprovat definitivament per mitjà de la Resolució de 20 de febrer de 2015 de la conselleria competent en matèria d'urbanisme.



Compromisos de qualitat

Indicadors de seguiment i avaluació de qualitat

L'obertura del registre auxiliar del Registre General en matèria de cementeris està disponible tots els dies de l'any.	01	**Recepció d'instàncies assegurant la seua tramitació en 48 h.** **Resolució de les sol·licituds en un termini màxim de 3 mesos.**
Facilitar la localització de difunts que consten en la base de dades, amb atenció personal mitjançant instància si el cas el requerix.	02	**Ús del localitzador públic. Atenció al 100% de les consultes presencials que no han pogut realitzar-se telemàticament.**
Obrir processos participatius en relació amb els concursos d'idees de rehabilitació de zones històriques del Cementeri General.	03	**Atenció del 100% de les sol·licituds referents a actes i commemoracions tant per part de la ciutadania com d'associacions.**
La documentació d'arxius obrants en el Servici de Cementeris està destinada a la ciutadania en general i, en particular, a professionals de la Història i la Investigació.	04	**Recepció d'instàncies per a l'estudi del cas i habilitació de visita presencial.**
Millorar contínuament la qualitat del servici i l'atenció a la ciutadania.	05	**Resolució de les sol·licituds en un termini màxim de 48 h. Satisfacció de les persones usuàries del Servici de Cementeris. Índex de satisfacció global objectiu: ≥ 85%.**



Cementeris i servicis funeraris

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

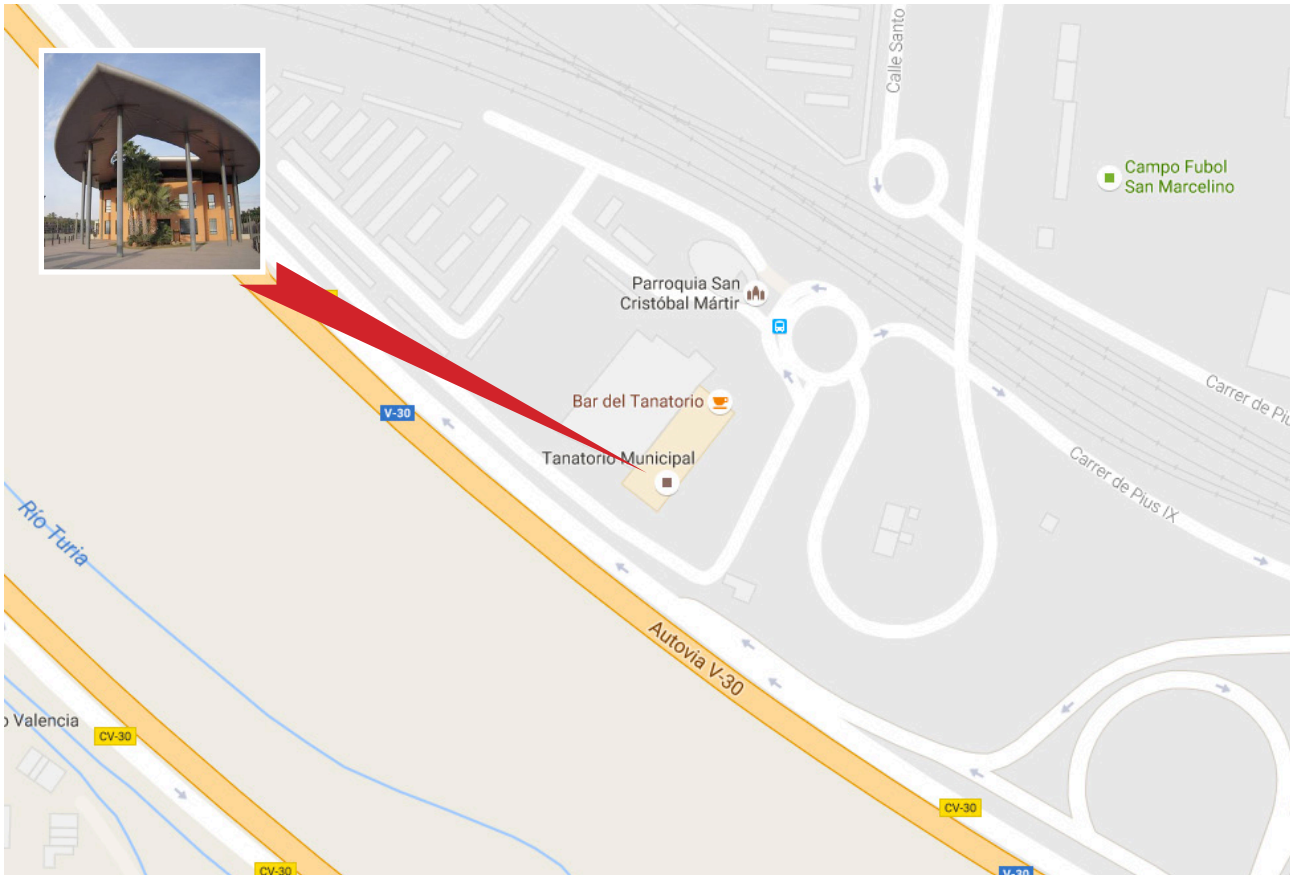
Adreça:
Camí Vell de Picassent, s/n.
46017 València (al costat del tanatori municipal de la V-30).

Adreça electrònica:
sercementerios@valencia.es

Autobús:
Línia 10 de l'EMT.

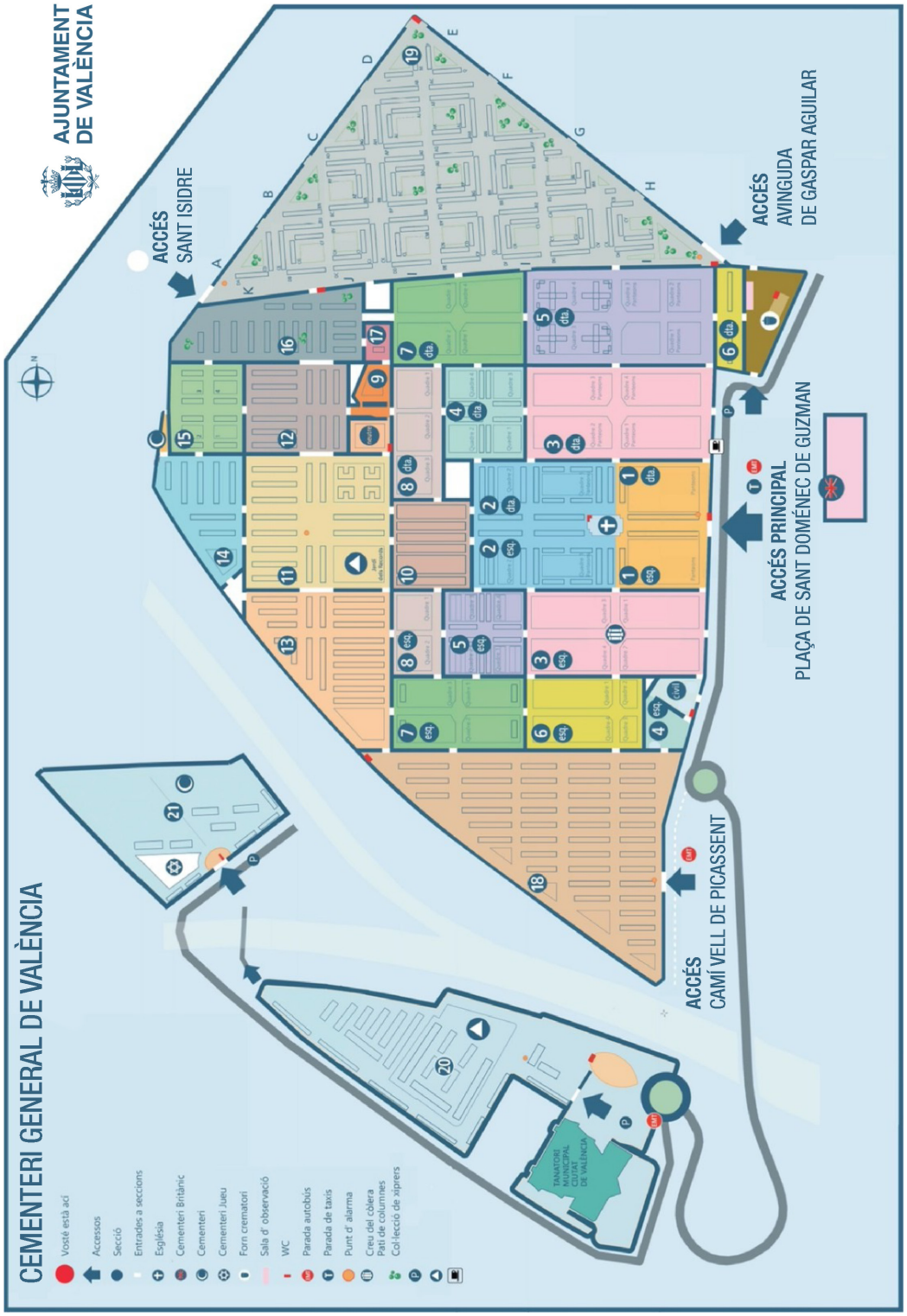
Horari d'atenció al públic:
De dilluns a divendres laborables:
de 8:30 hores a 14:00 hores.
Dissabtes, diumenges i festius:
de 8:30 hores a 12:30 hores.

Nota:
Professionals funeraris tindran atenció tots els dies amb prioritat en l'horari inicial de 8:30 a 10:00 hores.



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