



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE CEMENTERIS

# CARTA de SERVICIS

SERVICI DE CEMENTERIS

novembre 2016







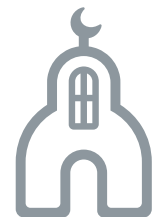
# Presentació

L'Ajuntament de València està desplegant en els últims mesos una intensa labor de modernització de la gestió pública local.

Hem normalitzat procediments, simplificat tràmits, acurtat terminis... incorporant en la nostra labor diària la qualitat en el servei, inclosa la implementació de les modernes tecnologies i la millora contínua.

Per mitjà d'esta carta no sols donem a conèixer els serveis que oferim sinó que també enunciem els compromisos fruit dels aspectes que més preocupen a la ciutadania que n'és usuària.

Per tant, i en línia amb el compromís municipal d'aconseguir una gestió cada vegada més àgil i transparent, auditem anualment el contingut d'esta carta de serveis i mesurem i fem públics els seus resultats amb l'objectiu de la seua revisió i la millora contínua del servei prestat.



**Pilar Soriano Rodríguez**

*Regidora delegada de Cementeris*



# Unitat responsable de la carta de servicis

El Servici de Cementeris depén de la regidora coordinadora general de l'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic, de la qual formen part les delegacions de Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges, Cementeris, Residus Sòlids i Neteja i Parcs i Jardins, igual que les delegacions de Benestar Animal, Cicle Integral de l'Aigua, Conservació d'Àrees naturals i Devesa-Albufera i Energies Renovables i Canvi Climàtic.

## La nostra **missió**

Atenció a la ciutadania pel que fa a la tramitació administrativa dels servicis funeraris que necessite.

## La nostra **visió**

Incorporar les noves tecnologies al procediment tradicional de la tramitació administrativa dels servicis funeraris.



# Quins servicis oferim?

## Servicis generals

1. El servici de sales de vetla es presta al tanatori municipal, ubicat al recinte del Cementeri General.
2. El servici d'inhumació es presta als set cementeris municipals, que són els següents: General, el Cabanyal, Campanar, el Grau, Benimàmet, Massarrojos i el Palmar.
3. La cremació de cadàvers té lloc tant a les dependències del crematori municipal com a les dependències del tanatori municipal, ubicades les dos al Cementeri General.



Cementeri General



Benimàmet



El Cabanyal



Campanar



El Grau



El Palmar



Massarrojos

## Servicis d'inhumació i exhumació

1. Inhumació i exhumació de cadàvers, restes i cendres.
2. Trasllat de cadàvers, restes i cendres.
3. Obertura de fosses per a sepultures, incloent-hi el manteniment de les existents.
4. Retirada de les lloses, creus i làpides de qualsevol unitat de soterrament per a poder efectuar inhumacions i exhumacions, recol·locació d'aquelles inclús en els servicis no sol·licitats per la persona titular.



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

1. Neteja mecanitzada de vials i recollida de corones i ofrenes florals de forma periòdica.
2. Manteniment de jardineria.
3. Manteniment de les zones de sepultures perquè queden lliures de vegetació i males herbes.
4. Manteniment i neteja periòdica de cobertes de blocs d'unitats de soterrament.
5. Manteniment de la xarxa viària existent, inclús reparació de clots, afonaments i qualsevol altre desperfecte.
6. Control i tractament de possibles plagues d'insectes o altres animals en vials i immobles, especialment a l'inici de la primavera, per a evitar la proliferació de les diferents espècies.
7. Disponibilitat suficient de tapes per a qualsevol tipus d'unitat de soterrament existent.
8. Manteniment de la xarxa de reg existent, tant de les instal·lacions per degoteig com per séquies.
9. Manteniment i conservació del mobiliari urbà instal·lat al Cementeri General i als cementeris perifèrics.

## Servicis de vigilància i admissió

### 1. Cementeri General de València

Porteria activa en els accessos següents:

- Porta principal.
- Porta d'accés al crematori municipal.
- Porta de la secció 18.
- Porta de Sant Isidre (secció 19).
- Porta del camí de Mandingorra (secció 19).
- Porta de la secció 20.
- Porta de la secció 21.



Estos accessos es mantindran per a ús exclusiu de vianants, excepte els que decidisquen este servici, per on podran accedir vehicles funeraris i d'empreses marbristes amb rigorós control previ.

Vigilància activa durant les hores nocturnes en cada una de las dues zones següents:

- Secció 20 i secció 21.
- Resta del Cementeri General.

## **2. Resta de cementeris de València**

- Porteria i vigilància activa.

**3. Control d'entrades i eixides de vehicles i materials** en tots els cementeris municipals.

**4. Admissió de cadàvers les 24 hores** del dia, en tots els cementeris municipals.

**5. Reserva informàtica de servicis** les 24 horas del dia (pàgina web municipal).





# Drets i deures del veïnat

## **El dret funerari atorga a la persona titular els drets següents:**

1. Depòsit de cadàvers, restes cadavèriques i cendres.
2. Ordenació en exclusiva de les inhumacions, exhumacions, reducció de restes i altres actuacions que hagen de practicar-se en la unitat de soterrament.
3. Determinació en exclusiva dels projectes d'obres i epitafis, recordatoris, emblemes i símbols que es desitgen instal·lar en la unitat de soterrament, que hauran de ser en tot cas autoritzats pel Servei de Cementeris.
4. Exigir l'adequada conservació, atenció i neteja general de recintes i instal·lacions.
5. Designar persona beneficiària per a després de la seua defunció.
6. Dret a la presentació de suggeriments i reclamacions en els termes que preveu el Reglament de Transparència i Participació Ciutadana.

## **El dret funerari atribuïx a la persona titular el compliment de les obligacions següents:**

1. Conservar el contracte títol de dret funerari, la presentació o la identificació del qual serà preceptiva per a la sol·licitud de prestació de servicis o autorització d'obres i làpides.
2. Sol·licitar llicència per a la instal·lació de làpides, emblemes o epitafis, i per a la construcció de qualsevol classe d'obres.
3. Assegurar l'atenció, conservació i neteja de les obres i instal·lacions de titularitat particular, així com de l'aspecte exterior de les unitats de soterrament adjudicades, de titularitat municipal, i col·locar els elements ornamentals d'acord amb les normes establides.
4. Comunicar les variacions de domicili, números de telèfon i de qualsevol altra dada d'influència en les relacions del titular amb el Servei de Cementeris.
5. Deure de col·laboració de les persones interessades en els procediments, d'acord amb el que s'establix amb caràcter general en l'article 18 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.



# 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, queixes i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa del Servei de Queixes i Suggeriments, com també d'un procediment específic per a la seua tramitació.

## Els suggeriments podran ser presentats:

**Via telemàtica.** A través de la bústia de consultes i suggeriments del web municipal.

**Via presencial.** Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

## Quant a les queixes, es presentaran:

**Via telemàtica.** A través de la seu electrònica; per a això, caldrà accedir-hi amb certificat digital.

**Via presencial.** Per escrit, al Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, al Registre del carrer d'Amadeu de Savoia o a qualsevol dels registres de les juntes de districte o al mateix registre del Servei de Cementeris, així com pels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.



# Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)> i a través de fullets informatius.

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

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciat i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'assegueren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què se l'informarà de les mesures correctores que cal adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.





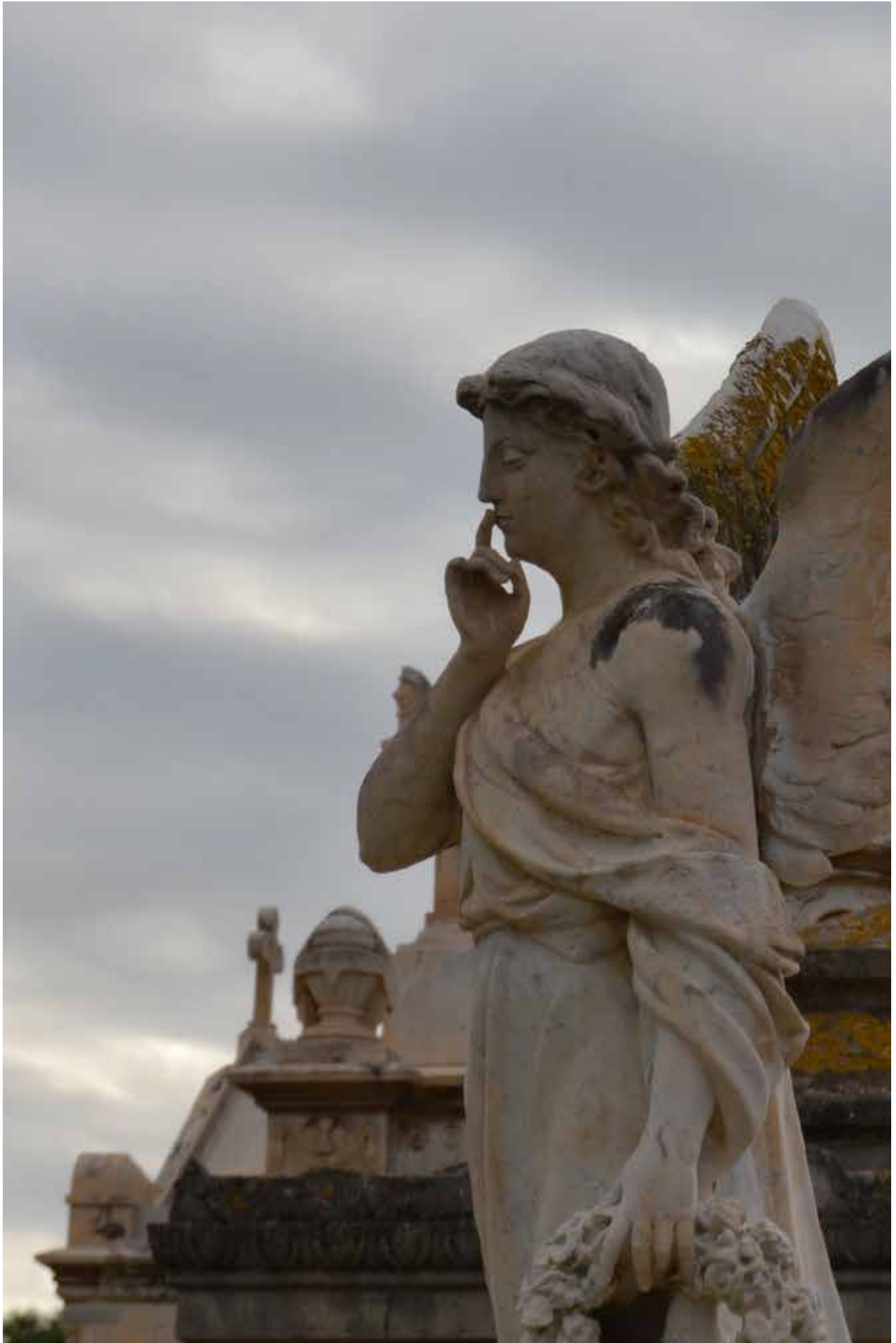
# Normativa reguladora

## Normativa específica:

- Decret 39/2005, de 25 de febrer, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el reglament en què es regulen les pràctiques sanitàries mortuòries en l'àmbit de la Comunitat Valenciana –DOGV de 8 de març de 2005–, i la seua modificació posterior pel Decret 195/2009, de 30 d'octubre –DOCV de 5 de novembre de 2009.
- 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 23 de desembre de 2015 (BOP de València núm. 248, de 29 de desembre de 2015).

## Normativa general:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
- Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/1998, d'11 de juny, de la Generalitat Valenciana, del Patrimoni Cultural.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, text refós de disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Ordenança reguladora de l'ús de l'administració electrònica a l'Ajuntament de València, de 25 de maig de 2012 (BOP de 8 de juny de 2012).
- Pla General d'Ordenació Urbana de València, de 30 de desembre de 1988, i la seua revisió simplificada, incloent-hi el Catàleg de Béns i Espais Protegits.





## En Cementeris ens comprometem a...

L'obertura de registre auxiliar del Registre General en matèria de cementeris tots els dies de l'any.

01

**El nombre de dies obert al públic, en horari laborable.**

La utilització informàtica del programa TPI (Terminal Punt d'Informació), i consulta informàtica dels llibres de soterraments digitalitzats des de l'any 1864 fins a 2005, tots els dies de l'any.

02

**El nombre de dies obert al públic, en horari laborable.**

Obrir processos participatius en relació amb els concursos d'idees de rehabilitació de zones històriques (dependències façana principal, pati de columnes, cementeri civil i secció setena dreta) del Cementeri General.

03

**El nombre de propostes en cada procés participatiu.**

L'obertura de l'Arxiu Històric de Cementeris (secció 21 del Cementeri General), una vegada a la setmana, amb reserva prèvia, dirigit a la ciutadania i en especial a professionals d'Història i Investigació

04

**L'aplicació de les reserves prèvies.**

Incrementar significativament les zones d'espais lliures actuals.

05

**El percentatge d'increment, en enjardinaments, dignificació de les fosses comunes, implementació de depòsits de cendres i ossaris, integració parcel·les lliures, etc.**

# Servici de Cementeris

## Telèfons:

Tel.: 963 525 478

Ext.: 2566, 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](mailto:sercementerios@valencia.es)

## Autobús:

Línia 10 de l'EMT.

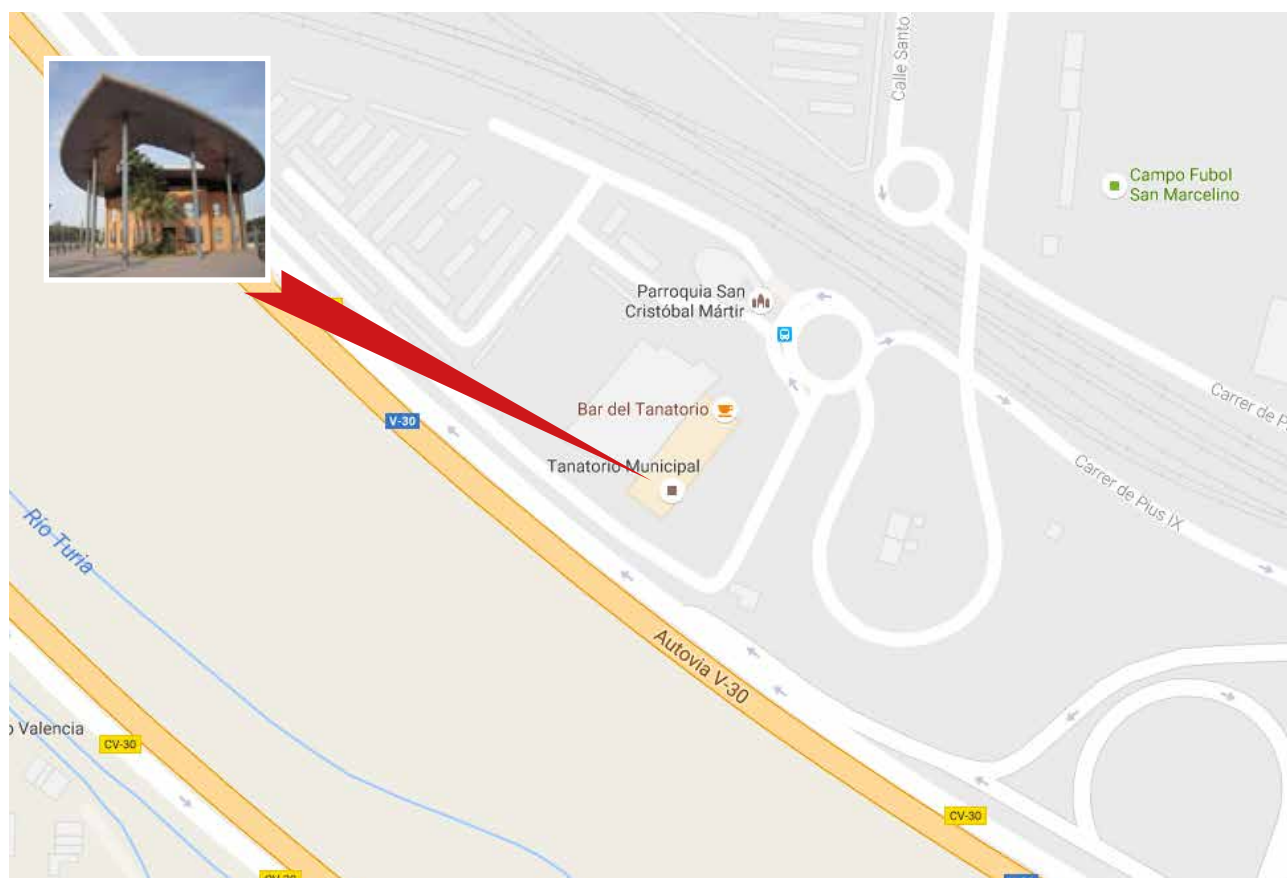
## Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres laborables:  
de 8:30 hores a 15:00 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](http://www.flaticon.com) - Mapa gentilesa de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE CEMENTERIS

